

1. DEFINITIONS

En complément des définitions des Conditions Générales, les termes suivants, utilisés dans les présentes Conditions particulières, auront la signification qui suit :

« **Abonné** », « **Utilisateur** » ou « **Client Final** » désigne toute personne physique ou morale qui souscrit à une offre de services de communications électroniques très haut débit auprès d'un Usager qui utilise le présent service.

« **Avis de mise à disposition du service** » désigne toute notification de la mise à disposition du service par le Fournisseur à l'Usager, sous format papier ou électronique.

« **Câblage FTTE** » désigne l'ensemble des fibres, câbles, matériels et locaux techniques entre le NRO et le PTO.

« **Commande** » désigne toute commande sous format papier ou électronique échangée entre le Fournisseur et l'Usager d'une composante du Service. Aucune Commande ne modifiera les présentes Conditions Particulières et / ou les Conditions Générales qui ne pourront être modifiées que par voie d'avenant signé par les deux Parties.

« **Contrat** » ou « **Contrat FTTE Passif** » désigne le présent contrat conclu entre l'Usager et le Fournisseur pour la fourniture de Lignes FTTE Passives.

« **Date de Début du Service** » désigne la date utilisée comme date de début de facturation du Service.

« **Desserte interne** » désigne la portion du Raccordement FTTE Passif entre la PTO et la limite de domaine privé.

« **Fournisseur** » fait référence à Nouvelle-Aquitaine THD et à son concessionnaire fournisseur du présent service.

« **FTTE** » désigne la liaison par fibre optique jusqu'au site de l'Utilisateur Final.

« **Heures Ouvrables** » désigne la période de 8h à 18h les Jours Ouvrables.

« **Heures Ouvrées** » désigne la période de 8h à 18h les Jours Ouvrés.

« **Jour Ouvrable** » désigne tout jour à l'exception du dimanche ou de tout autre jour férié en France.

« **Jour Ouvré** » désigne tout jour à l'exception du samedi et du dimanche et de tout autre jour férié en France.

« **Ligne FTTE passive** » ou « **Ligne** » désigne une liaison passive continue en fibre optique allant du NRO au Point de Terminaison Optique du Site de l'Utilisateur Final.

« **Nœud de Raccordement Optique** » ou « **NRO** » désigne le site qui héberge l'équipement d'accès actif d'un Usager. Ce site peut être, entre autre cas, un PM-NRO..

« **Outil de Gestion des Incidents** » désigne l'outil mis à disposition de l'Usager par le Fournisseur qui permet de signaler des dysfonctionnements.

« **Outil d'Eligibilité** » désigne l'outil qui permet de vérifier l'éligibilité d'une adresse au Service.

« **Point de Branchement Optique** » ou « **PBO** » désigne le boîtier auquel le logement ou le local professionnel du Client Final doit être raccordé pour la mise en service des offres de l'Usager.

« **Point de Mutualisation** » ou « **PM** » désigne le point sur lequel les liens fibre optiques de la boucle locale optique sont concentrés pour être livrés au Client s'il y est hébergé ou collectés via une offre de collecte pour une livraison au NRO.

« **Point de Présence (POP)** » : site où le Fournisseur est présent. C'est le dernier site de transmission actif propre au Fournisseur avant le point terminal sur le réseau du Fournisseur pour écouler les flux gérés par l'Usager.

« **Point de Terminaison Optique** » ou « **PTO** » désigne la limite de séparation entre le raccordement au PBO et l'installation privative du Client Final. Le PTO est situé dans l'habitation ou le local professionnel du Client Final. Il est matérialisé par un équipement comportant une ou plusieurs prises.

« **Service** » ou « **Offre FTTE Passive** » désigne l'accès au Câblage FTTE fourni par le Fournisseur à l'Usager au titre des présentes Conditions Particulières.

« **Usager** » ou « **Opérateur Commercial** » ou « **Client** » désigne tout opérateur ayant signé une convention d'accès au réseau FTTE avec le Fournisseur.

2. OBJET DES CONDITIONS PARTICULIERES

L'offre FTTE Passive s'adresse à des Usagers, déclarés au titre de l'article L33.1 du Code des postes et communications électroniques. Elle consiste en la fourniture d'une ligne d'accès passive mono-fibre depuis un local Entreprise vers un NRO en vue de desservir un Client Final.

Les présentes Conditions Particulières ont pour objet de définir les termes et conditions dans lesquels le Fournisseur assure au Client la fourniture et la maintenance du Service. Sa fourniture donne lieu à la signature des Conditions Particulières.

3. DOCUMENTS CONTRACTUELS

Le Contrat se compose des documents suivants. Etant entendu qu'en cas de contradiction ou de divergence entre plusieurs documents contractuels, les documents ci-dessous prévalent dans l'ordre décroissant suivant :

- Les Commandes de Lignes FTTE Passives,
- Les présentes Conditions Particulières,
- Les Annexes aux Conditions Particulières,
- Les Conditions Générales du service.

Les Annexes aux Conditions Particulières se décomposent comme suit :

- L'Annexe 1 – Conditions tarifaires – Offre FTTE passive
- L'Annexe 2 – Spécifications techniques d'accès à l'offre FTTE passive
- L'Annexe 3 – Description des flux de données SI
- L'Annexe 4 – Bons de commande - Offre FTTE passive.
- L'Annexe 5 – Matrice des contacts.

L'ensemble de ces documents est remis à l'Usager lors de la signature des Conditions Particulières.

Le Contrat exprime l'intégralité des obligations des Parties, il annule et remplace tous accords écrits et verbaux, toutes correspondances ou propositions entre lesdites Parties, antérieurs à sa signature et ayant le même objet.

4. DATE D'EFFET – DUREE DU CONTRAT

4.1. Date d'effet

Sauf cas expressément prévu aux présentes, le Contrat prend effet à compter du jour de la signature des présentes Conditions Particulières par les deux Parties. Dans le cas où la date de signature des Parties ne serait pas concomitante, le Contrat prend effet au jour où la dernière signature est apposée.

Les Commandes prennent effet dans les conditions décrites aux paragraphes qui s'y rapportent.

4.2. Durée du Contrat

Le Contrat est conclu pour une durée indéterminée à compter de sa date d'effet. Les Commandes conclues au titre du contrat cadre sont conclues pour une durée précisée aux paragraphes qui s'y rapportent.

Les modalités de résiliation du Contrat figurent à l'article Résiliation.

5. DESCRIPTION DE L'OFFRE

5.1. Le Service

Les présentes Conditions Particulières s'appliquent à l'Offre FTTE passive. Cette offre consiste en la fourniture d'une connectivité optique mono fibre entre le PTO et le NRO.

La Mise en service d'une Ligne FTTE passive consiste en la création d'une continuité optique entre le PTO et le NRO. Cette opération est réalisée par le Fournisseur pour le compte de l'Usager.

Le Fournisseur est le propriétaire des raccordements et matériels installés.

Le Fournisseur assure le maintien en condition opérationnelle de la Ligne FTTE Passive depuis le PTO jusqu'à son point de livraison à l'Usager, y compris pour le raccordement du PTO.

L'Usager fera son affaire avec le Client Final des problèmes affectant son installation au-delà du PTO.

L'Usager :

- fait son affaire de la relation avec le Client Final notamment de la prise de rendez-vous avec le Client Final et de la fourniture et de l'installation des équipements terminaux (hors périmètre du présent contrat) nécessaires à la fourniture de son service de communications électroniques auprès du Client Final,
- s'engage à ce que ses équipements ou ceux de ses Clients Finaux, n'interfèrent ni ne perturbent les services acheminés via le réseau du Fournisseur ou ne portent atteinte à la confidentialité des communications acheminées via ledit réseau, ni ne causent aucun préjudice au Fournisseur ou à tout autre utilisateur du réseau du Fournisseur.

En cas de détérioration du Raccordement FTTE Passif de l'Abonné, le Fournisseur pourra réaliser une remise en état du raccordement sur commande de l'Usager et aux frais de ce dernier.

5.2. Engagement

Sauf stipulation contraire expresse dans la Commande, une Ligne FTTE passive est souscrite pour une durée indéterminée avec une période d'engagement ferme initiale de douze (12) mois calendaires minimum à compter de la Date de Début du Service.

En application des dispositions de l'Article 9.3 des Conditions Générales, à l'issue de la période initiale ci-dessus, le Service pourra être expressément reconduit pour une période d'engagement ferme aux conditions tarifaires en vigueur. En dehors d'une période d'engagement, le Client peut résilier le Service par Lettre Recommandée avec Avis de Réception adressée au Fournisseur, en utilisant le Portail Client ou par Bon de Commande électronique, en respectant un préavis de un (1) mois.

Toute résiliation d'une Commande par le Client avant la Date de Début du Service concerné ou avant le terme d'une période d'engagement ferme définie ci-dessus rendra immédiatement exigible les montants dus par le Client pour la période restant à courir jusqu'au terme de la période d'engagement ferme.

6. DISPOSITIONS FINANCIERES

6.1. Tarifs

Les modalités tarifaires du Service sont précisées en Annexe 1 des présentes Conditions Particulières.

Les prix peuvent être modifiés dans les conditions précisées dans les Conditions Générales.

En cas de modification des tarifs par le Fournisseur, les nouveaux tarifs s'appliquent :

- à toute nouvelle Commande ;
 - et aux Lignes FTTE passive existantes pour lesquelles le Client souscrit un nouvel engagement ferme d'une durée correspondant à la période initiale.
- En tout état de cause, les nouveaux tarifs ne seront pas applicables aux Commandes renouvelées par tacite reconduction.

6.2. Facturation

Chaque début de mois M+1, le Fournisseur adressera au Client une facture reprenant :

- pour les Accès livrés pendant le mois M :
 - les Frais d'Accès et le prix des options de mise en service,
 - l'abonnement mensuel ainsi que le prix des options récurrentes et ponctuelles du mois M,
- pour les Liens d'Accès modifiées pendant le mois M :
 - le prix des modifications,
- pour l'ensemble des Liens d'Accès non résiliées en fin de mois M :
 - les abonnements mensuels ainsi que le prix des options récurrentes du mois M+1.

6.3. Dépôt de garantie

Afin de garantir le paiement du Service, le Fournisseur peut demander un dépôt de garantie au Client à la date de signature de la Commande du Service ou à tout moment trois (3) mois après la date de Début du Service en application des présentes Conditions Particulières.

Le Client remettra alors au Fournisseur, au titre de dépôt de garantie, un montant initial correspondant à trois (3) mois de facturation calculés sur la base des prévisions de Commandes fournies par le Client.

Le montant du dépôt sera ensuite ajusté trimestriellement en fonction des montants réellement facturés de manière à correspondre à tout moment à trois (3) mois de facturation du Service au titre de l'ensemble des Commandes en cours en application des présentes Conditions Particulières.

En cas de non paiement total ou partiel d'une quelconque facture à son échéance et après mise en demeure restée sans effet pendant huit (8) jours à compter de son envoi, Le Fournisseur pourra déduire le montant correspondant du dépôt de garantie. Le Fournisseur informera le Client de cette déduction par lettre recommandée avec avis de réception, et le Client devra reconstituer le dépôt de garantie.

Le Client procédera à tout versement, ajustement ou reconstitution du dépôt de garantie comme décrit ci-dessus au plus tard huit (8) jours après le fait générateur.

Au cas où le Client ne procéderait pas à un tel versement, ajustement ou reconstitution dans le délai précité, les dispositions de la Convention Cadre relatives au retard ou au non paiement d'une quelconque facture s'appliqueront. A défaut pour le Client de verser le dépôt de garantie avant la Date de Début du Service, si un tel dépôt est prévu, la fourniture du Service sera suspendue. Néanmoins, le Client paiera les redevances liées au Service à partir de la Date prévisionnelle de Début du Service indiquée sur la Commande. A défaut de versement, d'ajustement ou de reconstitution du dépôt de garantie en temps utiles, aucune autre commande ne pourra être commandé par le Client jusqu'à la date de paiement, d'ajustement ou de reconstitution du dépôt.

En l'absence de retards de paiement du Client et/ou de différend entre les Parties, le dépôt de garantie sera restitué au Client par le Fournisseur deux (2) mois après la fin de la dernière Commande en vigueur.

7. MODIFICATION REGLEMENTAIRE OU LEGISLATIVE

En cas d'évolutions du cadre réglementaire, législatif ou jurisprudentiel, national ou communautaire, ou de décision d'une autorité administrative ou judiciaire, ayant une incidence sur l'exécution du Contrat et, notamment :

- La modification des engagements du Fournisseur,
- La modification de l'équilibre des droits et obligations des Parties tels qu'initialement prévus au Contrat,
- La modification de l'équilibre économique du Contrat,
- L'impossibilité de poursuivre tout ou partie de l'exécution du Contrat.

les Parties reconnaissent que le Contrat devra être renégocié, en tout ou partie, en vue d'y inclure les adaptations rendues nécessaires par l'évolution du cadre réglementaire, législatif ou jurisprudentiel.

8. SERVICE APRES-VENTE

8.1. Accueil des signalements

Le Fournisseur met à disposition du Client une structure d'accueil des signalements : le Front Office opérateurs. Le Client peut signaler à cette structure les dysfonctionnements de Lignes FTTE passive par l'intermédiaire des outils et canaux de communications prévus à cet effet. Le Fournisseur met notamment à disposition du Client une interface d'échange de tickets.

Les modalités d'utilisation du Front Office Opérateurs (coordonnées, horaires d'ouverture, procédure à respecter) seront détaillées au Client par le Fournisseur lors de la remise de la Fiche Client.

Le Client est le seul interlocuteur du Fournisseur pour le service après-vente. Il s'engage à ne pas communiquer les coordonnées de la structure d'accueil des signalements aux Utilisateurs. Il assure seul et sous sa responsabilité la fourniture et la gestion des prestations qu'il fournit à ses Abonnés, pour l'ensemble de leurs aspects matériels et logiciels. Le Fournisseur ne prendra en charge aucune demande émanant directement des Abonnés.

8.2. Signalisation d'un dysfonctionnement

La signalisation d'un dysfonctionnement d'une Ligne FTTE passive par le Client à la structure d'accueil des signalements sera dénommée par la suite « Signalisation ».

Le Client s'engage à effectuer la Signalisation conformément au process SAV qui lui aura été transmis par le Fournisseur.

Le Client s'engage notamment à effectuer, avant toute Signalisation, les tests et vérifications préliminaires nécessaires sur tous ses équipements ou sur les équipements de l'Utilisateur Final.

Pour toute Signalisation, le Fournisseur met en place un diagnostic et notifie au Client le résultat de la Signalisation en indiquant un code retour conformément à l'Annexe 3 des présentes.

8.3. Domaine d'intervention du Fournisseur

Le Fournisseur n'assure le pilotage du rétablissement du Service que dans son propre périmètre. Le Client doit donc s'assurer que les dysfonctionnements dans son réseau ou dans l'Equipement Terminal de l'Utilisateur sont correctement traités par les services après-vente concernés.

8.4. Procédure d'escalade hiérarchique

L'activation de cette procédure peut avoir lieu quand un dysfonctionnement n'est pas rétabli conformément aux engagements de niveau de service.

Le Client doit alors respecter la matrice d'escalade hiérarchique ainsi que les procédures associées prévues dans la Fiche Client.

8.5. Signalisation Transmise à Tort (STT)

Une signalisation peut être facturée par le Fournisseur au Client lorsque le diagnostic établi et communiqué au Client révèle que la source du dysfonctionnement n'est pas liée à la responsabilité du Fournisseur, conformément à l'Annexe 1 des présentes.

8.6. Déplacement infructueux

Si, lors d'un rendez-vous fixé avec le Client et/ou l'Utilisateur Final, le Fournisseur ou tout tiers mandaté ne peut accéder au Site Utilisateur ou au Point de terminaison ou, d'une manière générale, faire l'intervention prévue, le Fournisseur pourra facturer le Client d'un forfait de déplacement infructueux dont le montant est défini dans l'Annexe 1 des présentes Conditions Particulières.

Si, suite à une signalisation d'incident par le Client et/ou l'Utilisateur Final entraînant le déplacement du Fournisseur ou de tout tiers mandaté, il s'avère que la responsabilité ne relève pas du Fournisseur (STT), le Fournisseur pourra facturer le Client d'un forfait de déplacement infructueux dont le montant est défini dans l'Annexe 1 des présentes Conditions Particulières.

8.7. Maintenance programmée

Le Fournisseur pourra être amené à réaliser des opérations de maintenance programmée pour assurer le maintien de la qualité de son Réseau.

Le Fournisseur s'engage à réaliser les opérations de maintenance programmée de façon à gêner le moins possible le Client, selon les modalités définies ci-après. L'interruption de Service générée par ces opérations de maintenance programmée ne sera pas prise en compte pour la comptabilisation de l'indisponibilité des Services.

La notification de travaux programmés par le Fournisseur devra intervenir au moins sept (7) jours avant la date prévue, sous forme d'un e mail ou d'un fax contenant les indications suivantes :

- date et heure prévue de début de perturbation
- durée prévue
- impact sur le Service
- motif de la perturbation
- interlocuteur en charge

Pendant ces périodes de travaux programmés, Le Fournisseur s'efforcera de limiter les conséquences des travaux sur le Service.

La plage de maintenance en heures non ouvrées (HNO) sera chaque jour de 22H00 à 6H00 du lundi soir au vendredi matin.

9. NIVEAU D'ENGAGEMENT DE SERVICE

De manière générale, le Fournisseur fera ses meilleurs efforts pour rétablir le fonctionnement de l'infrastructure située dans sa limite de responsabilité.

9.1. Engagements de qualité de service

« SLA Standard »

Le Service est associé au niveau « SLA Standard »

Engagement de qualité de service	Objectif
Disponibilité du Service par Ligne	99.85%
Temps de Rétablissement du Service en cas de Panne Individuelle	4 Heures Ouvrables Jours Ouvrables

La disponibilité de 99,85% est approximativement équivalente à 4 heures d'indisponibilité par Ligne et par an. La disponibilité est calculée sur la base du cumul des périodes des Heures Ouvrables et Jours Ouvrables (du lundi au samedi, de 8h à 18h).

« SLA Plus »

Le Service peut être associé en option au niveau « SLA Plus »

Engagement de qualité de service	Objectif
Disponibilité du Service par Ligne FTTB	99.90%
Temps de Rétablissement du Service en cas de Panne Individuelle	4 Heures 24/24 et 7/7

La disponibilité de 99,90% est approximativement équivalente à 8 heures d'indisponibilité par Ligne et par an pendant les heures 24/24 et 7/7.

9.2. Définition des indicateurs de qualité de service sur les Lignes FTTE Passive

Les conditions suivantes sont requises pour l'application des engagements du Fournisseur :

- Le Client permet aux agents du Fournisseur d'accéder à ses équipements dans les locaux techniques du Client,
- L'interruption de service n'est pas due à des travaux programmés ou des cas de Force majeure.

De manière générale, tout délai pendant lequel le Fournisseur est en attente d'une action à effectuer par le Client sera décompté pour le calcul des indicateurs.

9.2.1. Garantie de Temps de rétablissement

« SLA Standard »

La GTR individuelle s'applique par Service pour les occurrences de pannes affectant chaque Service. Le Fournisseur s'engage alors à rétablir le Service dans la limite de 4 heures ouvrables, les jours ouvrables. Le Temps de rétablissement est calculé à partir de l'heure d'ouverture du ticket d'incident jusqu'à l'heure de fermeture du ticket d'incident.

« SLA Plus »

La GTR individuelle s'applique par Service pour les occurrences de pannes affectant chaque Service. Le Fournisseur s'engage alors à rétablir le Service dans la limite de 4 heures 24/24 et 7/7. Le Temps de rétablissement est calculé à partir de l'heure d'ouverture du ticket d'incident jusqu'à l'heure de fermeture du ticket d'incident.

9.2.2. Disponibilité du service

« SLA Standard »

La disponibilité du Service est calculée pour chaque Service souscrit par le Client associé au niveau SLA Ligne Standard et chaque année en utilisant la formule suivante :

$$Dispo_service = \frac{Dispo_total}{Periode_de_ref} \times 100$$

Avec :

Dispo_service	Pourcentage de disponibilité du Service
Dispo_total	Nombre total de minutes pendant lequel le Service a été disponible pendant la période de référence

Periode_de_ref	Nombre total de minutes dans une année calendaire pendant les heures ouvrables, les jours ouvrables
-----------------------	---

Pour une Ligne donnée, le Service est réputé disponible si la connectivité optique entre la PTO et le NRO est assurée.

Le Fournisseur n'est pas responsable en cas d'indisponibilité du Service résultant :

- d'un incident sur un équipement sous la responsabilité du Client ou de l'Utilisateur,
- d'un cas de force majeure,
- ou d'une période de maintenance programmée.

L'Indisponibilité du Service est calculée à partir de l'heure d'ouverture du ticket d'incident jusqu'au rétablissement du Service.

« SLA Plus »

La disponibilité du Service est calculée pour chaque Service souscrit par le Client associé au niveau SLA Plus et chaque année en utilisant la formule suivante :

$$Dispo_service = \frac{Dispo_total}{Periode_de_ref} \times 100$$

Avec :

Dispo_service	Pourcentage de disponibilité du Service
Dispo_total	Nombre total en minutes pendant lequel le Service a été disponible pendant la période de référence
Periode_de_ref	Nombre total de minutes dans une année calendaire pendant les heures 24/24 et 7/7

Pour une Ligne donnée, le Service est réputé disponible si la connectivité optique entre la PTO et le NRO est assurée.

Le Fournisseur n'est pas responsable en cas d'indisponibilité du Service résultant :

- d'un incident sur un équipement sous la responsabilité du Client ou de l'Utilisateur,
- d'un cas de force majeure,
- ou d'une période de maintenance programmée.

L'Indisponibilité du Service est calculée à partir de l'heure d'ouverture du ticket d'incident jusqu'au rétablissement du Service.

9.3. Pénalités en cas de non respect des engagements de qualité de Service

Les éventuelles pénalités applicables au Fournisseur au titre des présentes Conditions Particulières sont libératoires.

En aucun cas, le montant total des pénalités dues au titre de l'ensemble des engagements de qualité de service pour une année civile ne pourra excéder pour chaque année civile :

- une (1) mensualité en SLA Standard
- trois (3) mensualités en SLA Plus.

La responsabilité du Fournisseur ne pourra être engagée et aucune pénalité ne sera due lorsque l'Interruption ou le non respect des engagements de niveaux service définis ci-dessus résultera :

- d'un cas de force majeure tel que mentionné à l'Article 10 des Conditions Générales,
- du fait direct et exclusif du Client, à savoir du non-respect des Spécifications Techniques fournies par écrit par le Fournisseur pour la mise en œuvre du Service, de la Desserte interne ou d'un élément non installé et exploité par le Fournisseur,
- des périodes de maintenance programmée.

Lorsque les conditions d'attribution seront remplies, le Client pourra, sans formalité supplémentaire, demander au Fournisseur le montant des pénalités

correspondantes. Ce montant sera déduit par le Fournisseur de la prochaine facture du Service au Client.

9.3.1. Au titre de la Garantie de Rétablissement du Service « SLA Standard »

Au cas où, pour des raisons exclusivement imputables à une faute du Fournisseur dans la réalisation de ses obligations au titre du Contrat, le Temps de Rétablissement du Service suite à une interruption unitaire de Service serait supérieure à la Garantie de Temps de Rétablissement du Service définie dans l'objectif et où cette Interruption aurait perturbé le service du Client, le Client pourra réclamer au Fournisseur une pénalité qui sera créditée sur les factures à venir du Client au titre de la Commande concernée et calculée à chaque période de facturation comme suit :

Durée de l'interruption de Service Unitaire	Pénalité
Inférieure à 4 heures ouvrables	P = 0 €
Comprise entre 4 et 8 heures ouvrables	P = 5 % x M
Comprise entre 8 et 24 heures ouvrables	P = 10 % x M
Supérieure à 24 heures ouvrables	P = 25 % x M

Où :

P est la pénalité due pour l'interruption concernée.

M est le montant de l'abonnement mensuel pour le Service concerné défini dans la Commande concernée.

« SLA Plus »

Au cas où, pour des raisons exclusivement imputables à une faute du Fournisseur dans la réalisation de ses obligations au titre du Contrat, le Temps de Rétablissement du Service suite à une interruption unitaire de Service serait supérieure à la Garantie de Temps de Rétablissement du Service définie dans l'objectif et où cette interruption aurait perturbé le service du Client, le Client pourra réclamer au Fournisseur une pénalité qui sera créditée sur les factures à venir du Client au titre de la Commande concernée et calculée à chaque période de facturation comme suit :

Durée de l'interruption de Service unitaire	Pénalité
Inférieure à 4 heures	P = 0 €
Comprise entre 4 et 8 heures	P = 5 % x M
Comprise entre 8 et 24 heures	P = 10 % x M
Supérieure à 24 heures	P = 25 % x M

Où :

P est la pénalité due pour l'interruption concernée.

M est le montant de l'abonnement mensuel pour le Service concerné défini dans la Commande concernée.

9.3.2. Au titre de la disponibilité du Service

Au cas où, pour des raisons exclusivement imputables à une faute du Fournisseur dans la réalisation de ses obligations au titre du Contrat, la disponibilité du Service serait inférieure à celle définie dans l'objectif et où cette interruption aurait perturbé le service du Client, le Client pourra réclamer au Fournisseur une pénalité qui sera créditée sur les factures à venir du Client au titre de la Commande concernée et calculée chaque fin d'année calendaire comme suit :

« SLA Standard »

Niveau de disponibilité unitaire	Pénalité
disponibilité strictement inférieure à 99,5%	P = 8% x A
disponibilité comprise entre 99,5% à 99,7%	P = 5% x A
disponibilité comprise entre 99,7% et 99,85%	P = 3% x A
disponibilité est supérieure ou égale à 99,85%	P = 0

Où :

P est la pénalité due pour l'année concernée au titre de l'engagement de disponibilité « SLA Standard »

A est le montant de l'abonnement annuel du Service associé au « SLA Standard » défini dans la Commande concernée.

« SLA Plus »

Niveau de disponibilité unitaire	Pénalité
Disponibilité strictement inférieure à 99,5%	$P = 8\% \times A$
Disponibilité comprise entre 99,5% à 99,75%	$P = 5\% \times A$
Disponibilité comprise entre 99,75% et 99,9%	$P = 3\% \times A$
Disponibilité est supérieure ou égale à 99,9%	$P = 0$

Où :

P est la pénalité due pour l'année concernée au titre de l'engagement de disponibilité « SLA Plus »

A est le montant de l'abonnement annuel du Service associé au « SLA Plus » défini dans la Commande concernée.

9.4. Pénalités dues par le Client

Des pénalités sont prévues pour les cas suivants :

- En cas d'envoi par l'Usager de commandes non conformes avec les spécifications du présent Contrat (notamment l'Annexe 3).
- En cas de signalisation d'un incident pour lequel il s'avère finalement que la responsabilité du Fournisseur n'est pas engagée (dite « Signalisation à tort »).
- En cas d'absence de l'Abonné ou du technicien lors d'un rendez-vous fixé par l'Usager.
- En cas d'annulation, à l'initiative de l'Usager ou du Fournisseur, d'une installation d'Abonné avec un délai d'anticipation insuffisant (délai précisé en Annexe 1).

Les pénalités sont facturées au tarif précisé en Annexe 1. Elles ont un caractère forfaitaire et libératoire définitif.

10. OBLIGATIONS DES PARTIES

10.1.

Les Parties conviennent expressément que le Fournisseur, les collectivités locales délégantes, ou ses fournisseurs demeureront de manière permanente pleinement propriétaires des infrastructures du Fournisseur et qu'aucun droit de propriété n'est transféré à l'Usager sur l'un quelconque des éléments mis à sa disposition au titre d'une Commande, y compris les éléments d'accès au Service. Par conséquent, l'Usager s'engage à ce que ni lui-même ni un Client Final ne procède à tout acte de disposition ou permette tout acte, quel qu'il soit, contraire aux droits de propriété du Fournisseur et de ses fournisseurs.

En cas de saisie ou de toute autre prétention d'un tiers à des droits sur les équipements du Fournisseur, y compris les éventuels logiciels, l'Usager est tenu de s'y opposer et d'en aviser immédiatement le Fournisseur afin de lui permettre de sauvegarder ses droits, aux frais exclusifs du Fournisseur.

10.2.

A tout moment et sans devoir indemniser l'Usager, le Fournisseur pourra modifier le Réseau (i) pour respecter une disposition législative ou réglementaire impérative, un ordre, une instruction ou une exigence du Gouvernement, d'une autorité de régulation, ou de toute autorité administrative, ou (ii) si la modification n'affecte pas les niveaux de Service. En cas de réalisation d'une hypothèse prévue en (i) ci avant, le Fournisseur informera le Client aussi rapidement que possible s'il a besoin de suspendre la fourniture du Service.

10.3.

Les Parties s'engagent à respecter et à faire respecter à toute personne sous leur contrôle, toutes dispositions légales ou toutes décisions des autorités réglementaires compétentes susceptibles de s'appliquer aux présentes, et notamment la loi du 10 juillet 1991 en matière de secret et de neutralité des

correspondances émises par voie des télécommunications, et la réglementation applicable au traitement des données à caractère personnel.

10.4.

L'Usager déclare faire son affaire des offres commercialisées auprès de ses Clients Finaux et de la responsabilité qu'il encourt à ce titre.

L'Usager reconnaît en conséquence qu'il reçoit et prend directement à sa charge toute action ou réclamation émanant des Clients Finaux, considérés comme des tiers aux Commandes.

**CONDITIONS PARTICULIERES
LIGNE FTTE PASSIF
ANNEXE 1**

**TARIFICATION DE LA LIGNE
FTTE PASSIF v18.04**



Infrastructures
télécoms et numériques



Réseaux
numériques

La présente Annexe décrit les modalités et dispositions relatives à la tarification d'un service Ligne FTTE Passif. Ces tarifs valorisent des opérations de création ou de modification de ressources pouvant intervenir sur la construction, l'exploitation, l'entretien ou la fermeture du service concerné. Tous les tarifs mentionnés sont hors taxes.

1. Ligne FTTE PASSIF

La tarification de la Ligne FTTE Passif comprend :

- La mise à disposition d'une ligne mono-fibre d'un NRO jusqu'à l'entreprise
- Des engagements de GTR dans les conditions précisées ci-dessous

Les Frais d'Accès au Standard incluent :

- La fourniture de la Route Optique NRO-PTO ainsi que le brassage au PM ;
- Le raccordement standard, depuis le PBO de rattachement ;
- La fourniture et la pose d'une PTO dans le local Client Final.

Dans l'hypothèse où l'Usager demande un raccordement non standard, les frais de raccordement sont à la charge de l'Usager.

Ligne FTTE Passif	FAS	Abonnement mensuel
Accès mono-fibre GTR 4 heures en heures ouvrées	1 500 €	80 €
Accès mono-fibre GTR 4 heures 24h/24 et 7j/7	1 500 €	150 €