

1. DEFINITIONS

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

« **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.

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

« **Client Final** » ou « **Utilisateur** » 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.

« **Collectivité Locale Délégante** » désigne, dans le cadre des délégations de service public, la personne publique autorité délégante, propriétaire du réseau, support du Service.

« **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.

« **Difficultés Exceptionnelles de Construction** » désigne des difficultés, identifiées lors de l'étude préalable au lancement des travaux de raccordement ou pendant leur exécution, pour le raccordement d'un Site. Ces difficultés sont dues à certaines contraintes géographiques, techniques, législatives ou environnementales.

« **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 Point de Livraison 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 autres cas, un PM-NRO. Il est la propriété de la Collectivité Locale Délégante

« **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 d'Entrée** » désigne la limite entre le domaine public et le domaine privé, à partir duquel la Desserte Interne sera construite.

« **Point de Livraison** » désigne le connecteur optique situé dans le PM ou le NRO où le Client a choisi de se raccorder

« **Point de Mutualisation (PM)** » : point de brassage optique défini dans le cadre du réseau FTTH exploité par le Délégataire et utilisé pour assurer la construction de l'Accès. Il est rappelé que le Réseau FTTH est la propriété de la Collectivité Locale Délégante. Il appartient à son domaine public.

« **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 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.

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 Point de Livraison 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 – Bons de commande - Offre FTTE passive.
- L'Annexe 4 – Difficultés Exceptionnelles de Construction (DEC)
- L'Annexe 5 – Conditions liées au service d'hébergement

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. DESCRIPTION DE L'OFFRE

4.1. Le Service

Les présentes Conditions Particulières s'appliquent à l'Offre FTTE passive.

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

La Collectivité Locale Déléguée est 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'Utilisateur, le Fournisseur pourra réaliser une remise en état du raccordement sur commande de l'Usager et aux frais de ce dernier.

4.2. Spécifications Techniques d'Accès au Service

La STAS (Annexe 2) complète les présentes Conditions Particulières et précise les modalités techniques du Service.

5. CONDITIONS DE FOURNITURE DU SERVICE

Il est entendu entre les Parties qu'avant toute commande de Ligne FTTE passive, le Client devra avoir souscrit à une offre d'Hébergement NRO dans le cas d'une livraison au NRO ou une offre de Pénétrente PM dans le cas d'une livraison au PM. La description de ces offres est disponible en Annexe 5.

5.1. Eligibilité

Le Service sera fourni à la condition que le Site Utilisateur puisse être raccordé au réseau au moyen d'une liaison optique.

L'éligibilité d'un Service reste soumise à validation par le Fournisseur sous réserve de disponibilités techniques sur le réseau.

5.2. Option de Prestation de Visite Terrain

Le Fournisseur pourra produire une Visite Terrain du Site Utilisateur en option sur les nouvelles commandes de lien Fibre Entreprise.

Le Fournisseur s'engagera alors à contacter l'Utilisateur Final sous 5 Jours Ouvrés suivant l'AR de Commande afin de programmer la date de Visite Terrain. Le rendez-vous intervient dans un délai maximum de 15 Jours Ouvrés suivant l'AR de commande, sous réserve de disponibilité du Client Final. Cette Visite Terrain fera l'objet de l'émission d'un procès-verbal, dit CRI (Compte-Rendu d'Intervention) qui sera renseigné et signé en séance par le Fournisseur.

Dans le cas où une Difficulté Exceptionnelle de Construction serait identifiée sur le domaine privé, les modalités décrites à l'Article 5.3.2.2 s'appliquent.

Dans le cas où une Prestation de Desserte Interne Complémentaire est identifiée, les modalités décrites à l'Article 5.3.3.1 s'appliquent.

5.3. Mise à disposition de l'Offre FTTE Passive

5.3.1 Le Service

Le Service est limité, à l'extrémité Utilisateur Final, par la PTO (ou le Bandeau Optique). La nature des interfaces des Equipements fournis par le Fournisseur est décrite en Annexe 2 des présentes Conditions Particulières.

Sept (7) Jours Ouvrés avant la Date de Début du Service indiquée sur la confirmation de Commande communiquée par le Fournisseur au Client, le Client mettra à disposition du Fournisseur ou de tout tiers désigné :

- Les emplacements suffisants et aménagés pour recevoir les Equipement du Fournisseur.
- La Desserte Interne ou les emplacements suffisants et aménagés pour permettre l'installation de la Desserte Interne (cf article 5.2.3 des présentes conditions particulières).

A défaut, le Fournisseur négociera une nouvelle Date de Début du Service, le Client s'engageant à ce qu'elle n'excède pas de plus de quinze (15) jours calendaires la mise à disposition de la Desserte Interne et des emplacements par le Client. La Redevance Mensuelle sera facturée à compter de la Date de Début effective du Service une fois le PV de Recette effectué. Néanmoins, en cas de retard de Date de Début du Service par rapport à la date initialement indiquée dans le Bon de Commande et que ce retard est imputable au Client, la Redevance Mensuelle sera alors facturée à compter de la Date de Début de Service indiquée initialement sur la confirmation de Commande.

Le Client s'engage à ce que ni lui ni les Utilisateurs Finaux ne modifient les Équipements du Fournisseur et, en particulier, ceux installés sur les Sites Utilisateur.

Le Client assume pour lui-même et les Utilisateurs Finaux, en qualité de gardien, les risques correspondant aux Equipements du Fournisseur, dès leur livraison et jusqu'au moment de leur restitution. Cette responsabilité couvre en particulier les cas de détérioration des Equipements du Fournisseur liés au non-respect des présentes Conditions Particulières.

Nonobstant toute question relative à la responsabilité, le Client s'engage, en sa qualité de gardien, à souscrire auprès d'une compagnie notoirement solvable une assurance couvrant l'ensemble des risques que pourraient subir les Equipements du Fournisseur. En cas de sinistre, le Client s'engage à affecter intégralement les indemnités perçues à la réparation du dommage. En outre, le Client ne pourra se prévaloir d'une quelconque exclusion ou limitation de cette couverture d'assurance pour se soustraire à sa responsabilité de gardien et à son obligation de couverture financière des dommages affectant les Equipements du Fournisseur.

5.3.2 Difficultés Exceptionnelles de Construction.

Certaines contraintes géographiques, techniques, législatives ou environnementales sont susceptibles de générer des difficultés pour construire le raccordement d'un Site Utilisateur. Elles sont désignées sous le terme « Difficulté Exceptionnelle de Construction ». La liste des cas entrant dans ce périmètre est présentée en Annexe 7.

5.3.2.1 Difficultés Exceptionnelles de Construction en Domaine Public

Les Difficultés Exceptionnelles de Construction en Domaine Public peuvent être identifiées lors de l'étude préalable au lancement des travaux de raccordement ou pendant leur exécution.

Lorsqu'une Difficulté Exceptionnelle de Construction en Domaine Public est identifiée :

- Le Fournisseur avertit le Client dans les plus brefs délais que la cotation initiale et le délai annoncé pour la construction du raccordement optique sont invalidés.
- Après étude, une nouvelle cotation de Frais d'Accès au Service, établie sur-mesure, et un nouveau délai seront proposés au Client par le Fournisseur dans les plus brefs délais et avant la date de mise en service initialement prévue.
- Si une Difficulté Exceptionnelle de Construction est identifiée en Domaine Public, que des travaux de raccordement du Site de l'Utilisateur Final aient déjà été engagés ou non, le Client pourra refuser la nouvelle cotation sans frais de résiliation ni pénalité de résiliation anticipée.

5.3.2.2 Difficultés Exceptionnelles de Construction en Domaine Privé

Les Difficultés Exceptionnelles de Construction en Domaine Privé sont identifiées lors du raccordement ou lors de la Visite Terrain si celle-ci a été souscrite.

Le CRI établira la présence ou non de travaux à effectuer et les listera, le cas échéant. Le Client disposera de trente (30) jours calendaires pour réaliser lui-même ou faire réaliser par un tiers les travaux requis. Le Client devra prendre contact avec le Fournisseur avant expiration de ce délai pour finaliser la Mise en Service. Une Mise en Service non effectuée à expiration du délai sera considérée par le Fournisseur comme un retard de livraison du fait du Client ou de l'Utilisateur Final tel que défini à l'article 5.5.8.

Si une Difficulté Exceptionnelle de Construction est identifiée en domaine privé, le Client est libre d'annuler sa commande sans frais dans un délai de cinq (5) Jours Ouvrés. Passé ce délai, la Commande suivra son cours et les frais de résiliation mentionnés à l'Article 5.6 s'appliqueront en cas d'annulation.

Le Client est tenu d'informer le Fournisseur, ou les personnes mandatées, de l'existence et de l'emplacement des canalisations de toute nature et de tout autre facteur de risque pouvant survenir dans le Site Utilisateur.

5.3.3 Desserte Interne

Le Fournisseur ou un tiers mandaté réalise, sur le Site Utilisateur, la Desserte Interne désignée la « Prestation » dans le présent Article.

La Prestation incluse dans les Frais d'Accès au Service comprend en standard :

- la fourniture et pose d'un câble optique d'une longueur maximale de 100 mètres entre le Point d'entrée en Domaine Privé et la PTO sans Difficulté Exceptionnelle de Construction ;
- l'installation d'un Point de Terminaison Optique pour le raccordement du câble et de l'Équipement de Terminaison avec une distance entre le PTO et l'Équipement Terminal mis en place par le Fournisseur de trois (3) mètres maximum.

La Prestation est une offre complémentaire à la fourniture d'un Service et elle est fournie en même temps.

La Prestation est exécutée pendant les Heures Ouvrées, en parties privatives du Site Utilisateur, hors parties communes d'immeubles multi clients, à l'exception des points de coupure se trouvant sur le palier du local de l'Utilisateur Final.

La Prestation est strictement limitée à l'installation de la Desserte Interne, cette dernière demeurant de la responsabilité du Client. Toute intervention sur les dessertes internes devra être au préalable notifiée au Fournisseur pour accord.

5.3.3.1 Desserte Interne Complémentaire

Lorsque les conditions ci-dessus ne sont pas remplies, une prestation de Desserte Interne Complémentaire sera identifiée soit lors du raccordement, soit lors de la Visite Terrain lorsqu'elle est souscrite.

Cette prestation est forfaitaire et facturée aux tarifs définis dans l'Annexe 1.

La prestation sera effectuée en même temps que la prestation de raccordement lorsque la Visite Terrain aura été souscrite.

Le Client pourra refuser le devis et annuler sa Commande à tout moment, en s'acquittant des frais de résiliation mentionnés dans l'article 5.6.

5.3.4 Recette du Service

Afin de s'assurer du bon fonctionnement de la ligne Fibre Optique, le Fournisseur recette systématiquement le Service et vérifie notamment la fiabilité de la ligne construite avec les équipements du réseau.

À l'issue de ces vérifications, un Procès-Verbal de recette est remis par le Fournisseur au Client ou à son représentant.

5.4. Conditions de raccordement d'un Service

5.4.1 Délai de mise en Service

Une fois la Commande acceptée par le Fournisseur, le délai indicatif de mise en service est de trente (30) Jours Ouvrés. Ce délai d'activation ne comprend pas les délais de construction du raccordement des Sites Clients ou Utilisateurs Finaux au réseau du Fournisseur.

5.4.2 Cas nécessitant une prise de rendez-vous

Dans les cas où la mise en service nécessite une prise de rendez-vous chez l'Utilisateur Final, la date de Mise en Service confirmée par le Fournisseur dans l'accusé réception de Commande ne peut être garantie que dans la mesure où l'Utilisateur Final accepte le rendez-vous proposé dans une plage compatible avec la tenue dudit délai.

5.4.3 Accès au site Utilisateur

Pour toute intervention justifiée par la commande ou l'entretien du Service, le Client doit permettre au Fournisseur et à toute personne mandatée par lui la possibilité d'accéder au Point de Terminaison de ce lien pendant les Heures Ouvrées pour une mise en service et 24h sur 24 et 7 jours sur 7 pour la relève des dérangements.

5.4.4 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.

Par ailleurs, les engagements du Fournisseur liés au délai de mise en service (article 5.3.1) seront suspendus jusqu'à ce que le Fournisseur ou tout tiers mandaté ait pu accéder au Site Utilisateur ou au Point de Terminaison ou faire l'intervention prévue.

À compter du troisième déplacement infructueux, le Fournisseur adressera par lettre recommandée avec avis de réception au Client son intention de procéder dans un délai de dix (10) jours à la résiliation de la Commande. L'absence de réponse ou d'accès effectif au Site Utilisateur dans le délai imparti sera considérée par le Fournisseur comme une annulation de Commande par le Client telle que définie à l'article 5.4.2.

5.4.5 Date de début du Service

Le Fournisseur enverra au Client sous forme papier et/ou électronique une notification de mise en service (ci-après "l'Avis") une fois la construction du Service réalisée sur le réseau. La date de la Notification envoyée par le Fournisseur au Client constitue la date de recette du Service. Cet Avis vaut également date de recette d'un Service. Cette date fait foi dans tous les échanges entre le Fournisseur et le Client.

Le Client dispose, suite à émission de cet Avis, de cinq (5) Jours Ouvrés pour contester le bon fonctionnement du Service. Dans ce cas, le Client motivera ce refus par écrit par l'existence d'Anomalies Majeures. Une fois ces Anomalies Majeures corrigées, un nouvel Avis sera émis par le Fournisseur au Client.

À compter de la réception par le Fournisseur de la notification d'Anomalie Majeure écrite par le Client, le Fournisseur pourra suspendre le Service concerné jusqu'à sa nouvelle recette.

À défaut de réponse ou de contestation par écrit du Client dans le délai de réponse de cinq (5) Jours Ouvrés susmentionné ou en cas d'utilisation du Service à des fins d'exploitation par le Client, le Service de la Commande concernée sera réputé mis en service tacitement et la Date de Début du Service sera la date de l'Avis émis par le Fournisseur.

Au cas où des Anomalies Mineures apparaîtraient, les Parties définiront d'un commun accord leur délai de correction. Lesdites Anomalies Mineures ne pourront faire obstacle à la recette du Service par l'Opérateur

5.4.6 Retard de livraison du fait du Fournisseur

Si la Date de Mise en Service mentionnée dans l'accusé de réception de la commande ne peut être respectée du seul fait du Fournisseur, le Fournisseur s'engage à prévenir le Client par courrier et/ou courrier électronique au plus tard dans un délai de quinze (15) jours calendaires avant la date de Mise en Service initialement prévue. Il est alors convenu d'une nouvelle date entre les Parties.

Le Client pourra alors réclamer au Fournisseur une pénalité de retard correspondant à cinq pour cent (5%) de l'Abonnement au Service souscrit par jour ouvrable de retard, avec un plafond maximum de deux (2) mois d'Abonnement.

Les pénalités liées au non-respect de la date de Mise en Service initialement prévue ne sont pas dues lorsque :

- Le raccordement du Site de l'Utilisateur Final présente des Difficultés Exceptionnelles de Construction décrites à l'Annexe 4,
- Le raccordement du Site de l'Utilisateur Final nécessite une intervention sur la voirie nécessitant une autorisation administrative,
- Un événement, ne dépendant pas du Fournisseur, du Client ou de l'Utilisateur Final, contraint une modification du délai de raccordement,
- Le Client demande une modification du Service affectant le Raccordement du Site de l'Utilisateur Final,
- Le Client ou l'Utilisateur Final ne respecte pas les modalités de livraison du Service décrites dans les présentes et dans les STAS : défaut d'accès au Site de l'Utilisateur Final, défaut d'équipement ou de local technique conforme aux spécifications du Fournisseur, indisponibilité du Client ou de l'Utilisateur Final,...
- Le raccordement du Site de l'Utilisateur Final nécessite une étude de faisabilité préalable : raccordement nécessitant une prise de rendez-vous, ...
- Une prestation de Desserte Interne Complémentaire est nécessaire pour finaliser la livraison du Service, que cette prestation soit effectuée par le Fournisseur ou par un tiers.

5.4.7 Retard de livraison du fait du Client ou de l'Utilisateur

Si la Date de Mise en Service confirmée lors de l'envoi de l'Accusé Réception de la Commande par le Fournisseur ne peut être respectée du fait d'un retard ou manquement imputable au Client ou à l'Utilisateur Final, le Client s'engage à prévenir le Fournisseur par courrier et/ou courrier électronique au plus tard dans un délai de quinze (15) jours calendaires avant la Date de Mise en Service initialement prévue. Il est alors convenu entre les Parties d'une nouvelle date négociée de Mise en Service qui n'excèdera pas de plus de trente (30) jours calendaires la Date de Mise en Service initialement confirmée par le Fournisseur.

En cas de non-respect par l'Utilisateur du préavis de quinze (15) jours calendaires la Date de Mise en Service confirmée par le Fournisseur dans l'Accusé de Réception de la Commande sera considérée par le Fournisseur comme Date de Mise en service effective, à compter de laquelle commenceront la facturation ainsi que la période d'engagement initiale même si le Service n'est pas livré.

En cas de respect par le Client du préavis de quinze (15) jours calendaires, passé le délai négocié de trente (30) jours maximum, si la Ligne commandée n'a toujours pas pu être mise en service, la date négociée de Mise en Service sera alors considérée par le Fournisseur comme Date de Mise en Service effective, à compter de laquelle commenceront la facturation ainsi que la période d'engagement initiale.

5.5. Durée

5.5.1 Durée du Service

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.

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 d'un (1) mois.

En dehors d'une période d'engagement, la résiliation s'effectue sans frais.

5.5.2 Résiliation d'un Service avant la Date de Mise en Service

Toute résiliation d'une Commande par le Client antérieure à la Date de Début du Service concerné rendra immédiatement exigibles les montants les plus élevés suivants dus par le Client à la date de résiliation :

- au titre des Frais d'Accès
- ou les éventuels frais engagés par le Fournisseur dûment justifiés

5.5.3 Résiliation d'un Service après la Date de Mise en Service

Toute résiliation d'une Commande par le Client postérieure à la Date de Début du Service et avant le terme d'une période d'engagement ferme rendra immédiatement exigibles cent pour cent (100%) des Abonnements et des Frais d'Accès dus pour la période restant à courir jusqu'au terme de la période d'engagement, sauf en cas de résiliation pour faute du Fournisseur.

6. MISE EN SERVICE

6.1. Prise de commande d'un Service

Le service de Prise de commande est manuel, via un extranet client ou par bons de commandes électroniques envoyés par mail vers l'Administration des Ventes du Fournisseur. Cf. « Annexe 3 – Bon de commande ».

6.2. Types de commandes

Le Client peut transmettre des commandes de « Création », « Modification » ou de « Suppression » dans un périmètre fonctionnel à définir entre les Parties.

La typologie des commandes est la suivante :

- « Création » : demande de mise en service.
- « Modification » : demande de changement des caractéristiques du Service. Exemple : ajout d'une option SLA+.
- « Suppression » : demande de résiliation.

7. EVOLUTION DU SERVICE

7.1. Modification du cadre réglementaire

En cas :

- d'évolutions du cadre réglementaire, législatif ou jurisprudentiel, national ou communautaire, et notamment en cas d'évolution des lignes directrices de l'ARCEP (ou de toute autorité s'y substituant) ou
- de décision d'une autorité administrative ou judiciaire, ou
- d'avis ou de décision de l'ARCEP (ou de toute autorité s'y substituant) sur le présent Contrat, émis en application des dispositions de l'article L.1425-1 VI du CGCT ou de tout article ou disposition le remplaçant,

applicable au Contrat et pouvant notamment entraîner :

- 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.

7.2. Modification des conditions de fourniture du Service

En cas de modification des termes et conditions ou de suppression d'options du Service, le Fournisseur adressera une notification au Client :

Sous réserve d'un préavis de 3 mois pour :

- toute modification de l'Annexe 2
- toute modification à la hausse des tarifs de l'Annexe 1 sans modification de la structure tarifaire ou des pénalités

Sous réserve d'un préavis d'un (1) mois pour :

- toute modification à la baisse des tarifs de l'Annexe 1 sans modification de la structure tarifaire ou des pénalités
- toute modification du Bon de Commande en Annexe 3
- toute modification de l'Annexe 4
- toute modification de l'Annexe 5

Dans l'hypothèse où une modification du contrat engendrerait une hausse tarifaire substantielle, ou une dégradation significative de la qualité du Service, le Client peut émettre un refus motivé de ladite modification du Service dans un délai de trente (30) jours calendaires suivant la réception de la notification du Fournisseur relative à la modification en cause.

Si le Client émet un tel refus, chaque Partie peut, sous réserve d'un préavis d'un (1) mois à compter du refus du Client, résilier les Commandes en cours sans pénalités. Dans ce cas, le Client ne peut pas passer de nouvelles Commandes. Le Fournisseur s'engage par ailleurs à ne pas appliquer ces évolutions aux liens en service du Client, à minima jusqu'à la fin de la période initiale de ces derniers.

Si le Client n'émet pas un tel refus, ce dernier est réputé avoir accepté la(es) modification(s) notifiée(s) par le Fournisseur, qui s'appliquent aux Commandes en cours et aux Commandes futures.

Il est précisé que, par exception à l'article 18.4 des Conditions Générales, toutes les communications entre les Parties au titre du présent article (préavis, refus, acceptation) doivent prendre une forme écrite et intervenir par tout moyen permettant d'attester d'une date certaine (lettre recommandée avec accusé de réception, courrier électronique etc).

7.3. Fermeture d'un NRO

En cas de fermeture d'un NRO, le Fournisseur informera le Client présent sur ledit NRO en respectant un préavis de douze (12) mois. La fermeture d'un NRO entraîne la résiliation des composantes de l'offre.

7.4. Fermeture d'un PM

En cas de fermeture d'un PM, le Fournisseur informera le Client présent sur ledit PM en respectant un préavis de douze (12) mois. La fermeture d'un PM entraîne la résiliation des composantes de l'offre.

8. DISPOSITIONS FINANCIERES

8.1. Prix du Service et facturation

En contrepartie du Service défini aux présentes Conditions Particulières, le Client paiera au Fournisseur :

- Les frais de Création ou de Modification d'Accès exigibles à leur date de réalisation,
- Les abonnements mensuels des Services et des options de SLA facturés conformément aux dispositions de l'Article 5.2 des Conditions Générales relatives au Service.
- Les frais des prestations facturées à l'acte.

Les prix des prestations fournies dans le cadre du Contrat sont précisés dans l'Annexe 1 des présentes. Les prix peuvent être modifiés dans les conditions précisées à l'Article 7.1 des présentes.

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

- à toute nouvelle Commande ;
- et aux Services existants pour lesquels le Client souscrit un nouvel engagement ferme

8.2. Termes de facturation

Sauf en cas de retard de livraison imputable au Client ou à l'Utilisateur Final tel que défini à l'Article 5.3.7, la Redevance Mensuelle sera facturée à compter de la Date de Mise en Service effective confirmée par le Procès-Verbal de recette du Service.

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

- pour les Services 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 Services modifiés pendant le mois M :
 - le prix des modifications,
- pour l'ensemble des Services non résiliés en fin de mois M :
 - les abonnements mensuels ainsi que le prix des options récurrentes du mois M+1.

8.3. Hébergement au NRO ou AU PM - Assurance contre les risques locatifs

Les Parties s'engagent à s'assurer, pour des sommes suffisantes et auprès d'une compagnie de premier rang notoirement solvable, à l'exclusion de tout autre producteur d'assurance, contre tous risques raisonnables.

Une attestation d'assurance fournie par chaque Partie précisera la nature des garanties par année d'assurance et le montant d'assurance devant être notamment conforme le cas échéant, avec les classes de risques définies au présent article.

En cas d'hébergement d'équipements du Client dans les NRO ou les PM du Fournisseur, le Client s'engage à souscrire, auprès d'un organisme notoirement solvable et doit maintenir assurés pendant toute la durée d'exécution du Contrat :

- L'ensemble de ses installations contre l'incendie, les risques locatifs, le vol, les dégâts des eaux, les courts-circuits, les explosions et tous autres risques généralement assurés.
- Les conséquences pécuniaires de sa responsabilité civile qu'il pourrait encourir au titre des préjudices ou dommages corporels pour une somme suffisante sans qu'elle ne puisse être inférieure à 7 500 000 (sept millions cinq cent mille) euros par sinistre,
- Les conséquences pécuniaires des recours des voisins et des tiers pour une somme suffisante sans qu'elle ne puisse être inférieure à 20 000 000 (vingt millions) euros par sinistre et par an,

A ce titre, à la première demande du Fournisseur, le Client doit pouvoir faire la preuve de sa capacité à assumer les conséquences financières des dégâts que peuvent subir les Equipements du Fournisseur notamment en cas d'incendie, d'explosion, ainsi que les risques locatifs et les recours des voisins ou tout autre désordre causé par des préposés et/ou prestataires de services du Client.

Dans l'hypothèse où le Client et un Affilié seraient simultanément présents dans un local du Fournisseur, alors une assurance unique peut être fournie soit par le Client, soit par l'Affilié. La fourniture d'une assurance unique est soumise au respect des conditions préalables suivantes :

- une demande de fourniture d'une assurance unique doit être adressée au Fournisseur par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ; la demande doit mentionner le nom de l'Affilié et être accompagnée de toute justification de l'affiliation et d'une attestation d'assurance,
- l'attestation d'assurance doit expressément mentionner le Client et l'Affilié en qualité de bénéficiaires.

Le Fournisseur dispose alors d'un délai de vingt (20) Jours pour accepter la demande. Passé ce délai la demande est rejetée.

9. SERVICE APRES-VENTE

9.1. Accueil des signalisations

Le Fournisseur met à disposition du Client une structure d'accueil des signalisations : 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 signalisations aux Utilisateurs. Il assure seul et sous sa responsabilité la fourniture et la gestion des prestations qu'il fournit à ses Utilisateurs, pour l'ensemble de leurs aspects matériels et logiciels. Le Fournisseur ne prendra en charge aucune demande émanant directement des Utilisateurs.

9.2. Signalisation d'un dysfonctionnement

La signalisation d'un dysfonctionnement d'une Ligne FTTE passive par le Client à la structure d'accueil des signalisations 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.
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.

9.3. Domaine d'intervention du Fournisseur

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'équipement terminal de l'Utilisateur sont correctement traités par les services après-vente concernés

9.4. 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.

9.5. Signalisation Transmises 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.

Les STT entraînant un déplacement de technicien ou la sollicitation d'un prestataire extérieur sont systématiquement facturées au Client.

La facturation des STT dépend des moyens mis en œuvre par le Fournisseur et s'effectue selon les forfaits mentionnés à l'Annexe 1 des présentes Conditions Particulières

9.6. 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, d'une manière générale, faire l'intervention prévue, le Fournisseur pourra facturer le Client 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 un forfait de déplacement infructueux dont le montant est défini dans l'Annexe 1 des présentes Conditions Particulières.

9.7. 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 vingt et un (21) jours avant la date prévue, sous forme d'un email 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

Dans le cas où des travaux programmés n'ont aucun impact sur le Service, leur notification par le Fournisseur devra intervenir au moins douze (12) jours avant la date prévue.

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

10. NIVEAU D'ENGAGEMENT

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

10.1. Engagement 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 FTTE	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.

10.2. Définition des indicateurs de qualité de service

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.

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 Final,
- d'un cas de Force Majeure,
- ou d'une période de maintenance programmée.

10.2.1 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.

10.2.2 Conditions requises pour la mise en œuvre des engagements du Fournisseur

Une pré-localisation par réflectométrie doit être réalisée par l'Opérateur avant la dépose d'une signalisation. Le résultat du test de pré localisation (distance estimée de l'interruption et identification du point de départ de la mesure) sera fourni lors du dépôt de signalisation.

L'interruption doit provenir d'un élément quelconque de l'Offre livrée et exploitée par le Fournisseur. En l'absence de pré-localisation par l'Opérateur ou en cas de pré-localisation erronée, un délai supplémentaire de 2H sera pris en compte par le Fournisseur avant la mesure des engagements définis au présent article.

10.2.3 Disponibilité du Service

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

« 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

10.3. 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.

Par Service, 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.

10.3.1. Au titre de la Garantie de Rétablissement 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, 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 :

« SLA Standard »

Durée de l'interruption de Service Unitaire	Pénalité
Inférieure à 4 heures ouvrables	P = 0 €
Comprise entre 4 et 6 heures ouvrables	P = 25 % x M
Comprise entre 6 et 8 heures ouvrables	P = 50 % x M
Supérieure à 8 heures ouvrables	P = 100 % 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 »

Durée de l'interruption de Service unitaire	Pénalité
---	----------

Inférieure à 4 heures	$P = 0 \text{ €}$
Comprise entre 4 et 8 heures	$P = 50 \% \times M$
Supérieure à 8 heures	$P = 100 \% \times M$

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.

10.3.2. 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%	$P = 8 \% \times A$
disponibilité comprise entre 99,5% à 99,7%	$P = 5 \% \times A$
disponibilité comprise entre 99,7% et 99,85%	$P = 3 \% \times A$
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.

10.4. 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'Utilisateur 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'Utilisateur avec un délai d'anticipation insuffisant.

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

11. OBLIGATIONS DES PARTIES

11.1.

Les Parties conviennent expressément que la Collectivité Locale Délégante demeurera de manière permanente pleinement propriétaire des infrastructures support du Service 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, de ses fournisseurs et de la Collectivité Locale Délégante.

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.

11.2.

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.

11.3.

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 réglementation applicable en matière de secret et de neutralité des correspondances.

11.4.

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.

Fait en deux exemplaires, à _____

Le ____/____/_____,

Pour le **Client**,

NOM, Prénom : _____

Qualité : _____

Pour le **Fournisseur**,