

1. DEFINITIONS

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

« **Abonné** », « **Utilisateur** » ou « **Utilisateur Final** » désigne la personne physique ou morale souscrivant le Service auprès du Client.

« **Affilié** » désigne toute société qui, directement ou indirectement, (i) contrôle l'une des Parties, ou (ii) est contrôlée par l'une des Parties, ou (iii) est contrôlée par toute société visée au (i) ci-dessus. "Contrôler" une société signifie posséder, directement ou indirectement, plus de cinquante pour cent (50 %) des actions ou des parts sociales de ladite société ou détenir la majorité des droits de vote dans les conditions prévues par l'article L.233-3 du Code de commerce.

« **Avis de mise à disposition du Service** » désigne toute notification de la mise à disposition du Service par le Fournisseur au Client sous format papier ou électronique.

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

« **Collecte** » matérialise la bande passante concédée au Client pour transporter ses flux unicast depuis les Locaux FTTH de ses clients jusqu'à sa Porte de Livraison.

« **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 une demande adressée par le Client au Fournisseur relative à l'exécution de Prestations désignées dans le Contrat et conforme aux Conditions Particulières et aux Conditions Générales ainsi qu'à leurs annexes.

« **Desserte Interne** » désigne l'ensemble des infrastructures et équipements nécessaires à l'acheminement du Service (notamment génie civil, chemin de câbles, câbles, etc. ...) entre le point de pénétration d'un Immeuble FTTH et son Point de Terminaison.

« **Équipement Terminal** » désigne l'ensemble des matériels – propriété du Client, d'un tiers mandaté ou de l'Utilisateur Final – installé par ces derniers sur le Point de Terminaison Optique et qui, une fois connectés aux équipements informatiques de l'Utilisateur Final, lui permettent d'utiliser le Lien d'Accès.

« **Équipements du Fournisseur** » désigne tout équipement, mutualisé ou dédié, sous la responsabilité du Fournisseur ou de ses fournisseurs et utilisé par le Fournisseur pour rendre le Service.

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

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

« **Immeuble FTTH** » désigne un bâtiment ou un ensemble de bâtiments à usage d'habitation, à usage professionnel ou à usage mixte et pour lequel le Fournisseur a signé une Convention avec le Gestionnaire d'Immeuble permettant l'installation, l'exploitation et la maintenance d'un Câblage FTTH.

« **Incident Majeur** » désigne une occurrence de panne du Réseau rendant le Service indisponible pour l'ensemble de Liens d'Accès d'un PM, d'un NRO ou d'un arbre PON.

« **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.

« **Lien d'Accès** » désigne la liaison établie par le Fournisseur conformément aux présentes Conditions Particulières. Les caractéristiques techniques des Liens d'Accès sont décrites dans les Spécifications Techniques d'Accès au Service. Un Lien d'Accès est réservé au raccordement d'un Utilisateur Final unique.

« **Ligne FTTH** » (Fiber To The Home) désigne la liaison par fibre optique jusqu'au foyer de l'Utilisateur Final.

« **Ligne FTTH Passive** » désigne le service fourni dans le cadre du contrat FTTH Passif.

« **Local FTTH (Locaux FTTH)** » désigne le logement ou le local professionnel d'un Utilisateur Final réel ou potentiel situé dans un Immeuble FTTH ou dans un Pavillon FTTH.

« **Nœud de Raccordement Optique** » ou « **NRO** » désigne le site qui héberge l'équipement d'accès actif d'un Utilisateur Final. Ce site peut être, entre autre cas, un PM-NRO. Il est la propriété de la Collectivité Locale Délégante.

« **ONT** » ou « **Optical Network Termination** » désigne l'équipement actif convertissant les signaux optiques en signaux électriques. L'ONT correspond au Point de Terminaison.

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

« **Parc** » désigne l'ensemble des lignes OPERA Office souscrites par le Client.

« **Pavillon FTTH** » désigne un bâtiment à usage d'habitation, à usage professionnel ou à usage mixte pour lequel le Fournisseur a installé une ligne FTTH. Un Pavillon FTTH n'est pas un Immeuble FTTH.

« **Plaque** » désigne tout ou partie du Réseau FTTH de la Collectivité Locale Délégante. Chaque Plaque appartient au domaine public de la Collectivité Locale Délégante. L'occupation de ces Plaques est soumise au régime de la domanialité publique, et en particulier aux dispositions de Code Général de la Propriété des Personnes Publiques. Les conditions contractuelles et tarifaires peuvent varier selon la Plaque considérée.

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

« **Point de Mutualisation** » ou « **PM** » désigne le point sur lequel les liens fibres optiques de la boucle locale optique sont concentrés pour être connectés au réseau actif FTTH de la Collectivité Locale Délégante.

« **Point de Terminaison** » ou « **PT** » désigne l'interface terminale de la Ligne FTTH Active située à l'intérieur du Site Utilisateur Final. Ce Point de Terminaison correspond à un ONT.

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

« **Porte de Livraison** » désigne l'interface physique sur laquelle le Fournisseur livre le Service au Client.

« **Raccordement FTTH Passif** » désigne un raccordement du Local FTTH techniquement compatible avec les recommandations techniques du Service. Ce raccordement va de la soudure au PBO jusqu'au PTO compris. Cette définition est valable quel que soit le mode de raccordement du Site FTTH (génie civil, appui aérien, boîtier en façade).

« **Réseau** » ou « **Réseau FTTH** » désigne l'ensemble des équipements et infrastructures de la Collectivité Locale Délégante, support du Service.

« **Service** » ou « **Ligne OPERA Office** » désigne le service « Ligne OPERA Office » fourni par le Fournisseur au Client au titre des présentes Conditions Particulières.

« **Site Utilisateur** » désigne le(s) bâtiment(s) ou espaces dans lesquels le Client ou un Utilisateur Final est situé et où l'Équipement Terminal sera installé.

2. OBJET DES CONDITIONS PARTICULIERES

Le service « Ligne OPERA Office » est un service de vente d'accès FTTH qui permet au Client d'offrir sous sa propre marque, aux Utilisateurs finaux, un service d'accès très haut débit à valeur ajoutée.

Les présentes Conditions Particulières ont pour objet de définir les termes et conditions dans lesquels le Fournisseur assure au titre d'une obligation de moyens renforcée, au bénéfice du Client, la fourniture du Service. Sa fourniture donne lieu à la signature des Conditions Particulières du Service.

3. DOCUMENTS CONTRACTUELS

Le contrat « Ligne OPERA Office », désigné ci-après « 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 suivant :

- les Commandes d'accès transmises au Fournisseur,
- les présentes Conditions Particulières,
- les Annexes aux Conditions Particulières.
- Les Conditions Générales de la Convention Cadre d'approvisionnement de Services de télécommunications du Fournisseur.

Les Annexes aux Conditions Particulières se décomposent comme suit :

- L'Annexe 1 – Tarifs – Ligne OPERA Office
- L'Annexe 1.A – Pénalités
- L'Annexe 2 – Spécifications Techniques d'Accès au Service Ligne OPERA Office
- L'Annexe 3 – Bon de commande Porte de Livraison

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 DU SERVICE

Les présentes Conditions Particulières s'appliquent au service Ligne OPERA Office.

4.1 Le Service

Le Service consiste en la fourniture et la maintenance d'une prestation comprenant :

- Le raccordement d'un Site Utilisateur au réseau
- La pose du PTO chez l'abonné
- Le transport des flux du Client depuis le local FTTH de l'Abonné jusqu'à la Porte de Livraison
- La Collecte
- La Porte de Livraison qui correspond à la mise en place de l'interconnexion avec le réseau du Client pour la livraison des lignes OPERA Office
- Une prestation optionnelle d'installation d'Équipement Terminal

Les Lignes FTTH sont exclusives : il ne peut y avoir qu'une seule Ligne FTTH (Active ou Passive) par Local FTTH.

4.1.1 Le Raccordement

Cette prestation consiste en la création d'une continuité optique entre le PTO et le PM. Deux sous-prestations techniques sont nécessaires :

- La construction d'un Raccordement FTTH Passif entre le PBO et le PTO si le Local FTTH n'en est pas déjà équipé,

Il est entendu que, préalablement à toute Commande de Ligne OPERA Office, le Client devra souscrire ou avoir souscrit une Porte de Livraison.

5.2 Prévisions de commande

Le Client transmettra au Fournisseur des prévisions de commandes trimestrielles. Ces prévisions couvriront une période glissante de trois (3) mois.

Cette prévision devra être communiquée au format conjointement défini par les Parties.

Ces prévisions seront utilisées par le Fournisseur pour dimensionner son réseau ainsi que ses équipes de déploiement, et permettront au Fournisseur de respecter au mieux les délais de mise à disposition indiqués en 6.2.3 du présent Contrat.

Les prévisions données par le Client sont indicatives, et ne sauraient en aucun cas engager le Client à commander le nombre de Portes de Livraison et/ou de Lignes OPERA Office ou toute autre Prestation figurant dans ses prévisions.

5.3 Mandat de l'Abonné

Le Client s'engage expressément à obtenir de l'Utilisateur Final un mandat selon le formalisme de son choix l'autorisant à agir en son nom et pour son compte pour effectuer auprès du Fournisseur les démarches nécessaires à la mise en œuvre des services du Client sur une Ligne FTTH avec, le cas échéant, la résiliation de tout ou partie des services fournis par le Fournisseur et/ou un autre opérateur sur cette Ligne FTTH.

Le Client est seul responsable vis-à-vis du Fournisseur du respect, par les opérateurs auprès desquels il commercialise des offres de gros, des obligations relatives au mandat.

En cas de construction de Raccordement FTTH Passif, le Client s'assure d'obtenir du propriétaire d'un Local FTTH un accord lui permettant de procéder à la construction du Raccordement FTTH Passif. Cet accord est expressément stipulé au bénéfice du Fournisseur, pour une durée de 6 mois minimum.

6. DELAIS ET MODALITES DE MISE EN SERVICE

6.1 Mise en service d'une Porte de Livraison

6.1.1 Délai de mise en service

Le délai d'activation d'une Porte de Livraison est de six (6) semaines à compter de la date de prise de la Commande concernée.

6.1.2 Durée

Une Porte de Livraison est souscrite pour une période initiale de douze (12) mois à compter de sa mise en service. Conformément aux dispositions de l'Article 9.2 de la Convention Cadre, à l'issue de la période initiale, la Porte de Livraison sera tacitement reconduite pour une durée indéterminée, le Client pouvant alors y mettre un terme sans pénalité, par lettre recommandée avec avis de réception adressée au Fournisseur en respectant un préavis de un (1) mois.

6.2 Mise en service d'une Ligne OPERA Office

6.2.1 Rendez-vous d'installation

L'installation chez l'Utilisateur Final peut entraîner un déplacement chez ce dernier notamment dans le cas où il s'agit d'un premier raccordement du Local FTTH ou dans le cas d'un local FTTH non équipé d'un ONT. Ainsi, lors de la prise de la Commande :

- Lorsqu'un déplacement est nécessaire, un rendez-vous d'installation chez l'Utilisateur final doit être organisé. Le cas échéant, le Client s'engage à utiliser l'IHM ou le webservice mis à disposition par le Fournisseur afin de l'informer de la nécessité de prévoir un rendez-vous. Un ID « rendez-vous » est alors communiqué au Client. Cet ID de rendez-vous sera rappelé par le Client lors de la transmission de la Commande au Fournisseur. Cet ID de rendez-vous fixe la date et créneau horaire d'intervention du Fournisseur ou de son prestataire chez l'Utilisateur Final pour la Mise en Service.
- Lorsqu'aucun déplacement n'est nécessaire, le Client utilisera un ID normé équivalent à une absence de rendez-vous, convenu entre les Parties, dans la Commande.

Le Client est responsable vis-à-vis du Fournisseur de la présence de l'Utilisateur Final au rendez-vous d'installation. Le Client s'engage à payer au Fournisseur les pénalités libératoires décrites dans l'Annexe 1A pour toute intervention non aboutie pour faute d'absence de l'Utilisateur Final au rendez-vous d'installation ou refus de raccordement de l'Utilisateur Final (sous réserve de fournir au Client une liste lui permettant d'identifier les Utilisateurs Finaux concernés).

Réciproquement, si le Fournisseur n'est pas présent au rendez-vous, il sera redevable de pénalités au bénéfice du Client, définies en Annexe 1A.

Le Fournisseur met à disposition du Client un outil permettant au Client de réserver, confirmer, modifier ou annuler des rendez-vous.

6.2.2 Installation sur le Site Utilisateur

Le Fournisseur raccorde le Local FTTH de l'Utilisateur Final à son infrastructure optique, fournit et installe chez ce dernier un PTO et un PT. Il valide la continuité optique du Raccordement FTTH passif au Réseau.

Dans le cas où seul un PTO compatible au Service est préalablement installé, le Fournisseur fournit et installe chez l'Utilisateur Final un PT.

La validation du bon fonctionnement du Service est à la charge du Client. Il est de la responsabilité du Client de fournir, d'installer et de mettre en service son Equipement Terminal sauf si l'option d'installation de l'Equipement Terminal a été souscrite par le Client, auquel cas, le Fournisseur devra faire son affaire de cette mise en service de l'Equipement Terminal dans les conditions ci-après.

Dans le cas d'installation de l'Equipement Terminal, le Client devra transmettre l'Equipement Terminal pré-paramétré ainsi que l'ensemble du matériel permettant son raccordement à l'ONT et son utilisation (alimentation, connectique) par un moyen à sa convenance à l'Utilisateur Final et devront être mis à disposition par ce dernier au Fournisseur lors du raccordement.

Dans le cas où l'Equipement Terminal ne peut pas être mis à disposition par l'Utilisateur Final au Fournisseur, alors ce dernier ne peut pas fournir le service et ne facturera pas le Client de la prestation.

La prestation d'installation d'Équipement Terminal par le Fournisseur correspond à une durée forfaitaire de trente (30) minutes par Local FTTH sans travaux supplémentaire.

Elle comprend :

- L'installation de l'Équipement Terminal
- Un test de connectivité Internet.

La prestation ne prévoit pas de déplacement de mobilier ou d'équipement de l'Utilisateur Final. Ce dernier devra prévoir avant l'intervention du Fournisseur un accès facile et sans risque pour sa sécurité ou celle de ses biens ainsi que pour la sécurité du technicien. Si le Fournisseur juge que cette sécurité n'est pas assurée il pourra refuser de fournir le service ou ne pourra être tenu pour responsable de problème liés à l'installation de l'Équipement Terminal

6.2.3 Délai de mise à disposition

Le Fournisseur accuse réception de la Commande du Client au plus tard 2 jours ouvrés après envoi de la Commande par le Client. La date d'envoi de cet accusé de réception correspond à la date d'acceptation par le Fournisseur de la Commande.

Le Fournisseur s'engage à mettre à disposition chaque Commande dans les meilleurs délais.

Pendant les dix-huit mois qui suivent la signature du contrat, le délai de mise à disposition du Service sur cette nouvelle Plaque est donné à titre indicatif par le Fournisseur. A ce titre, le Fournisseur indique que pour 95% des Commandes passées par le Client durant un mois donné, la mise à disposition du Service aura lieu dans un délai de 20 Jours Ouvrés à compter de l'acceptation de la Commande par le Fournisseur.

Les Parties conviennent que le non-respect de ce délai de mise à disposition du Service en raison d'une faute exclusive du Fournisseur entraînera le paiement par ce dernier de pénalités telles que définies à l'Annexe 1.A

Les pénalités mentionnées au présent article ont un caractère forfaitaire et libératoire définitif.

Les pénalités ne seront pas dues par le Fournisseur pour cause de non-respect des délais si le retard résulte :

- D'un cas de Force Majeure
- De fait d'un tiers
- Du non-respect de l'OC de ses obligations contractuelles
- De difficultés exceptionnelles de construction, notamment à cause de génie civil aérien ou souterrain défaillant en domaine public ou privé...etc.
- De l'absence du Client Final au RDV
- D'une date de RDV tardive choisie par l'Utilisateur Final ne permettant pas au Fournisseur d'intervenir dans le délai contractuel alors que des créneaux de rendez-vous plus tôt étaient disponibles. De décalage de RDV à la demande du Client ou de l'Utilisateur Final
- D'un Raccordement Long

Le délai de mise en service est comptabilisé à partir de la réception de la Commande par le Fournisseur. Il se termine par l'envoi de l'Avis de mise à disposition du Service au Client.

6.2.4 Equipements de l'Utilisateur Final

Il incombe exclusivement au Client de se procurer à ses frais les équipements, logiciels et installations non inclus dans le Service, que nécessite le raccordement du Réseau et/ou des équipements de l'Utilisateur Final au Réseau. De plus, le Client fera son affaire de l'installation, de l'exploitation et de la maintenance de ses équipements et logiciels.

Le Fournisseur ne prend pas en charge le paramétrage et la fourniture d'éléments actifs du réseau local du Client ou des Utilisateurs Finaux, ni la conception de l'architecture des installations du Client ou des Utilisateurs Finaux.

Le Client s'engage à ce que ses équipements n'interrompent, n'interfèrent ni ne perturbent les services acheminés via le Réseau ou ne portent pas atteinte à la confidentialité des communications acheminées via ledit Réseau, ni ne causent aucun préjudice au Fournisseur ou à tout autre utilisateur du Réseau.

Réciproquement, le Fournisseur s'engage à ce que le Réseau ne perturbe pas les équipements du Client et ne porte pas atteinte à la confidentialité des communications qu'il achemine.

6.2.5 Date de Début du Service

La Date de Début du Service d'une Ligne OPERA Office intervient à la date d'émission de l'Avis de mise à disposition du Service envoyé sous format électronique par le Fournisseur au Client confirmant l'activation dudit Lien d'Accès.

Cet Avis vaut également date de recette du Lien d'Accès. Cette date fait foi dans tous les échanges entre le Fournisseur et le Client.

Le Client dispose, suite à émission de cet Avis, de vingt (20) Jours Ouvrés pour contester le bon fonctionnement du Lien d'Accès. Dans ce cas, le Client motivera ce refus par écrit par l'existence d'Anomalies. Une fois ces Anomalies corrigées, un nouvel Avis sera émis par le Fournisseur au Client.

A compter de la réception par le Fournisseur de la notification d'Anomalies écrite par le Client, le Fournisseur pourra suspendre le Lien d'Accès concerné jusqu'à sa nouvelle recette.

A défaut de réponse ou de contestation par écrit du Client dans le délai de réponse de vingt (20) Jours Ouvrés susmentionné ou en cas d'utilisation d'un Lien d'Accès à des fins d'exploitation par le Client, le Lien d'Accès 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.

6.2.6 Durée du Lien d'Accès

Par dérogation aux dispositions de l'Article 9.2 des Conditions Générales, un Lien d'Accès est souscrit pour une durée indéterminée, chaque Partie pouvant y mettre fin, selon les modalités décrites à l'article 7.

7. RESILIATION DU SERVICE

En complément des stipulations de l'article 14 des Conditions Générales de la Convention Cadre, les Parties conviennent des conditions spécifiques de résiliation suivantes.

7.1 Résiliation d'une Ligne OPERA Office du fait du Client

Le Client peut résilier à tout moment une Ligne OPERA Office, sous réserve d'avoir notifié par voie électronique au Fournisseur la résiliation au moins cinq (5) jours ouvrés avant la date d'effet de la résiliation.

La résiliation d'une Ligne OPERA Office entraîne automatiquement la résiliation des options qui lui sont attachées.

Tel que précisé à l'article 10.3, si la résiliation intervient dans les trente (30) jours suivant la Date du Début du Service, le Client est alors redevable d'un (1) mois d'abonnement tel que prévu en Annexe 1.

Dans les cas listés ci-dessous, les Parties conviennent que le Client ne sera pas redevable du premier mois d'abonnement précité :

- Résiliation avant la Date de Début du Service des Liens d'Accès lié à une inéligibilité de l'Utilisateur Final,
- Exercice par l'Utilisateur Final de son droit de rétractation.

Néanmoins, dans les deux cas listés ci-dessus et dans l'hypothèse où un déplacement du Fournisseur a été réalisé, une pénalité pour « Déplacement à tort – Annulation de commande après déplacement du technicien » sera facturée au Client dans les conditions décrites à l'Annexe 1.A.

7.2 Résiliation d'une Ligne OPERA Office pour perte d'accès

Le Service étant exclusif, toute nouvelle commande de Ligne FTTH (Passive ou Active) sur un lien du Client bénéficiaire du Service entraîne automatiquement la résiliation dudit Service sur cette Ligne.

Le Client est informé de ladite résiliation dès la mise en service du nouveau lien, soit par notification électronique, soit par fichier, selon le mode d'échange convenu entre les Parties. La résiliation est effective immédiatement à compter de l'envoi de cette notification.

7.3 Résiliation d'une Porte de Livraison

Comme indiqué à l'article 6.1.2 « Durée », à l'issue de la période initiale le Client peut résilier à tout moment une Porte de Livraison, sous réserve d'avoir notifié au Fournisseur la résiliation au moins un (1) mois avant la date d'effet de la résiliation.

La résiliation d'une Porte de Livraison entraîne automatiquement et de plein droit la résiliation des Lignes OPERA Office associées à la Porte de Livraison résiliée. Les modalités financières de la résiliation des Lignes OPERA Office sont les mêmes que celles décrites à l'article 7.1.

8. CESSION OU FIN DE LA DELEGATION DE SERVICE PUBLIC

Sans préjudice des cas de résiliation prévus à l'article 14 des Conditions Générales de la Convention Cadre :

A la fin normale ou anticipée d'une des Délégations de Service Public dont le Fournisseur est titulaire et au titre de laquelle il commercialise les Services, la Collectivité Locale Délégante organisera la reprise par elle-même ou son nouveau délégataire des droits et les obligations du Fournisseur au titre du présent Contrat, ce que le Client accepte d'ores et déjà expressément.

Cette reprise se traduira par :

- (i) la conclusion de la Collectivité Locale Délégante ou de son nouveau délégataire avec le Client, d'un contrat FTTH activé dans des conditions similaires à ceux du présent Contrat, sans modification substantielle, sauf modification imposée par l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes, et
- (ii) un transfert à la Collectivité Locale Délégante ou son nouveau délégataire des Commandes en cours. Dans une telle hypothèse, le Client sera informé préalablement dans un délai raisonnable et par écrit par le Fournisseur ou la Collectivité Locale Délégante.

La Collectivité Locale Délégante, est réputée avoir accepté préalablement à la reprise des droits et obligations du Fournisseur (à la date de signature des présentes ou le cas échéant à la date de signature de la Délégation de Service ou de son avenant) les termes du présent Contrat et devra les reprendre en l'état sans modification substantielle.

En application du principe de continuité du service public, les Commandes seront maintenues pendant une durée permettant de garantir un délai de migration raisonnable au Client. A la date de signature des présentes, les Parties considèrent qu'un délai raisonnable de migration peut être fixé à vingt-quatre (24) mois.

9. MODIFICATION REGLEMENTAIRE OU LEGIS-LATIVE

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,

ayant une incidence sur l'exécution du Contrat et pouvant notamment entraîner :

- La modification des engagements du Fournisseur,

- d'une restitution anticipée du dépôt de garantie.

En cas d'aggravation significative de la situation globale du client en cours d'exécution d'un Contrat, celui-ci s'engage, dans un délai d'un mois calendaire, à compter de la réception de la demande écrite adressée par le Fournisseur par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, à réactualiser le montant de la garantie financière à hauteur du montant fixé dans cette nouvelle demande.

10.4.3 Conséquences de la non fourniture de la garantie financière demandée

A la signature du contrat :

Conformément à l'article relatif à la date d'effet et la durée du Contrat applicable et de convention expresse entre les Parties, ledit Contrat entre en vigueur sous réserve que la condition suspensive suivante soit réalisée, et dans l'hypothèse où une garantie devrait être constituée avant la signature du contrat, selon le type de garantie financière applicable :

- la remise effective de la garantie à première demande ;
- l'encaissement effectif par le Fournisseur du chèque de banque ou le passage en écriture du virement correspondant au dépôt de garantie.

En cours d'exécution du contrat :

En cas de non-production par le Client de la garantie financière demandée ou l'absence de réactualisation, dans le délai respectivement visé aux articles 9.3.1 et 9.3.2 des présentes, le Fournisseur, pourra conformément aux stipulations des articles 5.5 et 14.1 des Conditions Générales suspendre tout ou partie des prestations fournies dans le cadre dudit Contrat et résilier ledit Contrat.

10.4.4 Appel de la Garantie Financière

Sous réserve d'une mise en demeure de payer, adressée au Client par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, restée sans effet pendant un délai de huit jours calendaires à compter de sa date de réception, le Fournisseur peut actionner de plein droit la garantie financière dont il dispose, en cas de défaut de paiement dans les conditions visées à l'article 5 des Conditions Générales.

Dans ce cas, le Client s'engage à réactualiser immédiatement le montant de la garantie financière à hauteur du montant initialement fixé ou à présenter une nouvelle garantie financière au Fournisseur dans les conditions visées au présent article.

11. MAINTENANCE DU CABLAGE FTTH PASSIF

Le Fournisseur assure le maintien en condition opérationnelle de la Ligne FTTH depuis le PTO jusqu'à son point de livraison au Client, y compris le brassage au PM et le Raccordement FTTH Passif.

Le Fournisseur assurera, dans le cadre de la maintenance, le maintien de la continuité optique des fibres optiques utilisées par le Client jusqu'au PTO inclus. La maintenance comprend l'ensemble des opérations ayant pour objet d'assurer l'entretien courant du Câblage FTTH.

En cas de détérioration du Raccordement FTTH Passif par l'Utilisateur Final ou le Client (hors cas de dégradation classique de l'infrastructure dû à l'usage régulier, couverts par les prestations de maintenance du Câblage FTTH), le Fournisseur facturera au Client une pénalité de « Remise en Etat de la Desserte Interne » dans les conditions tarifaires indiquées à l'Annexe 1.A.

12. SERVICE APRES-VENTE

12.1 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 OPERA Office 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 ticket d'incidents dont les spécifications sont convenues par les Parties.

Les modalités d'utilisation du Front Office Opérateurs (coordonnées, horaire d'ouverture, procédure à respecter) seront détaillées au Client par le Fournisseur et feront l'objet d'une documentation écrite.

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 Finaux. Le Client assure seul et sous sa responsabilité la fourniture et la gestion des prestations qu'il fournit aux Utilisateurs Finaux, pour l'ensemble de leurs aspects matériels et logiciels. Le Fournisseur ne prendra en charge aucune demande émanant directement des Utilisateurs Finaux.

12.2 Signalisation d'un dysfonctionnement

La signalisation d'un dysfonctionnement d'une Ligne OPERA Office 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 à établir par les Parties.

Il s'engage notamment à effectuer, avant toute Signalisation, les tests et vérifications préliminaires nécessaires, et le cas échéant grâce au moyen de diagnostic mis à disposition par le Fournisseur.

12.3 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 de l'Équipement Terminal de l'Utilisateur Final sont correctement traités par les services après-vente concernés.

12.4 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 des contacts ainsi que les procédures associées, qui seront définies par les Parties au plus tard au jour de la signature des présentes. Ces éléments seront renseignés dans le process SAV à établir par les Parties.

12.5 Signalisation transmise à tort

Une signalisation transmise à tort est une Signalisation transmise par le Client pour laquelle le diagnostic établi et communiqué au Client révèle que la source du dysfonctionnement est ailleurs que dans la Ligne OPERA Office (par exemple, un problème sur les installations appartenant à l'Utilisateur Final en aval du PT).

Les Parties se rencontreront de façon régulière afin d'analyser les signalisations transmises à tort par le Client. Chaque Signalisation transmise à tort pourra faire l'objet après analyse par les Parties d'une pénalité libératoire décrite dans l'annexe 1A des présentes.

12.6 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 00H00 à 6H00 du lundi soir au vendredi matin.

13. NIVEAU D'ENGAGEMENT DE SERVICE

13.1 Engagement du Fournisseur

Les engagements du Fournisseur vis-à-vis du Client en matière de disponibilité ainsi que les pénalités en cas de non-respect de ces engagements sont définies ci-après.

(a) Engagements de qualité de service

Engagement de qualité de service	Objectif
Disponibilité du Service sur le Parc	99.75%
Temps de Rétablissement du Service en cas de d'Incident Majeur	4 heures 24/24 7/7

La disponibilité de 99, 75% est approximativement équivalente à 22 heures d'indisponibilité en moyenne par an sur l'ensemble du Parc pendant les heures 24/24 7/7.

(b) Définition des indicateurs de disponibilité du service

Pour une ligne donnée, le Service est réputé disponible si l'Équipement Terminal peut recevoir et envoyer des données selon les spécifications techniques à l'exclusion des points suivants :

1. d'un incident sur un équipement sous la responsabilité du Client ou de l'Utilisateur Final,
2. d'un cas de force majeure,
3. des périodes de maintenance programmée.

La disponibilité du Service est calculée sur l'ensemble du Parc de lignes souscrites par le Client et sur les heures 24/24 7/7 sur une base annuelle en utilisant la formule suivante :

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

Avec :

Disponibilité	Pourcentage de disponibilité du Service
Dispo_total	Somme sur l'ensemble du Parc de lignes souscrites par le Client du nombre total en minutes pendant lequel le Service a été disponible pendant la période de référence
Periode_de_ref	Somme sur l'ensemble du Parc de lignes souscrites par le Client du nombre total de minutes dans une année calendaire

En cas d'Incident Majeur :

- Le Fournisseur s'engage à rétablir le Service dans un délai maximal de 4 heures pour les incidents rendant le Service indisponible pour l'ensemble de Liens d'Accès d'un NRO.

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

(c) Pénalité en cas de non respect de l'engagement du Fournisseur en matière de disponibilité

Au titre du Niveau de Disponibilité Parc :

Au cas où, pour des raisons imputables au Fournisseur, la disponibilité du service de Ligne OPERA Office serait inférieure à celle définie dans l'objectif, le Client pourra réclamer au Fournisseur une pénalité qui sera créditée sur les factures à venir du Client et calculée chaque fin d'année calendaire comme suit :

Niveau de Disponibilité Parc	Pénalité
Disponibilité strictement inférieure à 99,25%	$P = 5\% \times A$
Disponibilité comprise entre 99,25 % et 99,50%	$P = 3\% \times A$
Disponibilité comprise entre 99,50% et 99,75%	$P = 1\% \times A$
Disponibilité est supérieure ou égale à 99,75%	$P = 0$

Où :

P est la pénalité due pour l'année concernée au titre de l'engagement de disponibilité.

A est le montant de la redevance annuelle pour la composante Collecte du Service.

Au titre de l'interruption de Service en cas d'Incident Majeur :

Au cas où, pour des raisons imputables au Fournisseur, le Temps de Rétablissement du Service suite à un Incident Majeur serait supérieure à la Garantie de Temps de Rétablissement du Service définie dans l'objectif, 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 :

Incident rendant le Service indisponible pour l'ensemble de Liens d'Accès d'un NRO :

Durée de l'interruption de Service en cas d'Incident Majeur	Pénalité
Inférieure à 4 heures	$P = 0 \text{ €}$
Comprise entre 4 et 10 heures	$P = 10\% \times m$
Comprise entre 10 et 20 heures	$P = 20\% \times m$
Supérieure à 20 heures	$P = 40\% \times m$

Où :

« P » est la pénalité due pour l'Incident Majeur sur NRO.

« m » est le montant de la redevance mensuelle pour les Lignes FTTH concernées par l'Incident Majeur sur NRO.

Au titre de l'interruption de Service en cas d'Incident sur une Ligne OPERA Office:

Au cas où, pour des raisons imputables au Fournisseur, sur une Ligne OPERA Office, le Temps de Rétablissement du Service suite à une interruption totale du Service sur la Ligne concernée serait supérieure à la Garantie de Temps de Rétablissement du Service définie à l'Article 4.1.2, 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 en cas d'incident sur une Ligne OPERA Office	Pénalité
Inférieure à 10 heures ouvrables	$P = 0 \text{ €}$
Comprise entre 10 et 20 heures	$P = 25\% \times m$
Comprise entre 20 et 30 heures	$P = 50\% \times m$
Supérieure à 30 heures	$P = 100\% \times m$

Où :

« P » est la pénalité due pour l'interruption du Service

« M » est le montant de la redevance mensuelle pour la Ligne OPERA Office concernée par l'interruption de Service.

En aucun cas, le montant total des pénalités dues au titre de l'ensemble des engagements de qualité service (GTR et taux de disponibilité) pour une année civile ne pourra excéder 8% de la redevance annuelle du Service concerné.

13.2 Pénalités dues par le Client

Des pénalités peuvent être facturées au Client pour les cas suivants :

- En cas d'envoi par le Client de commandes non conformes avec les spécifications du présent Contrat, sous réserve que ces spécifications aient été transmises au Client par le Fournisseur,
- 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 lors d'un rendez-vous fixé par le Client.
- En cas d'annulation, à l'initiative du Client d'une installation d'Abonné avec un délai d'anticipation insuffisant (délai précisé en Annexe 1A).

Les pénalités sont facturées aux tarifs précisés en Annexe 1A. Elles ont un caractère forfaitaire et libératoire.

14. EVOLUTION DU CONTRAT

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 des Bons de Commande en Annexe 3

Dans l'hypothèse où une modification 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 d'engagement 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).

15. OBLIGATIONS DES PARTIES

15.1

Les Parties conviennent expressément que le Fournisseur ou ses fournisseurs ou la Collectivité Locale Délégante demeureront de manière permanente pleinement propriétaires de leurs Equipements et qu'aucun droit de propriété n'est transféré au Client sur l'un quelconque des éléments mis à sa disposition au titre d'une Commande, y compris les éléments d'accès au Service, leurs logiciels et leurs documentation, livrets et instructions techniques fournis au Client. Par conséquent, le Client s'engage à ce que ni lui-même ni un Utilisateur Final ne procède à tout acte de disposition ou permette tout acte, quel que soit, contraire aux droits de propriété ou de licence du Fournisseur, de ses fournisseurs et de la Collectivité Locale Délégante.

Lorsque des logiciels sont nécessaires à l'utilisation par l'Utilisateur Final des Equipements du Fournisseur ou de la Collectivité Locale Délégante, le Fournisseur concède aux Utilisateurs Finaux, un droit d'usage personnel, non exclusif et non transférable sur ces logiciels pour ses seuls besoins propres. Ce droit est consenti pour la durée de chaque Commande. Le Client s'interdit d'effectuer toute adaptation, modification, duplication ou reproduction de ces logiciels, quelle qu'en soit la nature, de les installer sur d'autres équipements et, de manière générale, s'interdit tout acte qui contreviendrait aux droits du Fournisseur, de ses fournisseurs et/ou de la Collectivité Locale Délégante.

En cas de saisie ou de toute autre prétention d'un tiers à des droits sur les Equipements du Fournisseur ou de la Collectivité Locale Délégante, y compris les éventuels logiciels, le Client est tenu, dès qu'il en a connaissance, de s'y opposer et d'en aviser immédiatement le Fournisseur afin de lui permettre de sauvegarder les droits du Fournisseur ou de la Collectivité Locale Délégante. De la même manière, en cas de procédure collective du Client, le Client avisera immédiatement le Fournisseur.

15.2

A tout moment et sans devoir indemniser le Client, le Fournisseur pourra modifier le Réseau (i) pour respecter un ordre, une instruction ou une exigence dûment justifiés du Gouvernement, de la Collectivité Locale Délégante, d'une autorité de régulation, ou de toute autorité administrative compétente, 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, et les Parties se rapprocheront pour envisager la mise en place d'une solution de remplacement.

15.3

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.

Le Client étant propriétaire et gestionnaire des adresses IP attribuées aux Utilisateurs Finaux, il fera son affaire de toutes demandes d'informations, réclamations ou responsabilités afférent à l'utilisation des adresses IP.

15.4

Le Client déclare souscrire le Service en relation directe avec son activité professionnelle et commercialiser, auprès de ses propres clients finaux, une prestation de service qui lui est propre. Il fera son affaire de l'utilisation du Service et des Utilisateurs Finaux.

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

Fait A le

en deux exemplaires originaux,

Pour Nouvelle-Aquitaine THD

Pour le Client