

CONDITIONS PARTICULIERES VGA VODOLIS

1. Opposabilité des conditions particulières de Services VGA : Toute souscription de services VGA commercialisés par VODOLIS, immatriculée au registre du commerce et des sociétés d'Orléans sous le numéro 794 029 421, dont le siège social est situé 38 rue Charles Péguy 45430 Chécy par des utilisateurs professionnels, est soumise aux présentes Conditions Particulières de Services VGA.

2. Définitions : Les termes définis aux Conditions Générales de Services de communications VODOLIS auront la même signification au titre des présentes Conditions particulières de Services.

« ORANGE » signifie la société ORANGE, opérateur de télécommunication historique en France et titulaire d'une licence accordée au titre des articles L33.1 et L34.1 du code des Postes et Télécommunications.

« Accès VGA » désigne, dans le cadre des présentes Conditions particulière de Service VGA, un raccordement en mode analogique ou RNIS (pour accès de Base). Il comprend deux canaux B à 64 kbit/s chacun et un canal D à 16 kbit/s donnant accès à une interface appelée « interface RNIS ». Un Accès de Base Isolé est identifié par un numéro de désignation (ND) ou un numéro de désignation d'installation (NDI) supportant un contrat de raccordement.

« Code d'accès » signifie le couple constitué d'un nom d'utilisateur et d'un mot de passe pour commander ou utiliser le Service, attribuer, modifier un service notamment grâce à l'interface d'administration du Service si celui-ci est mis à sa disposition par Le Prestataire.

« Défaillance » : désigne une indisponibilité totale du Service sur un Site utilisateur Final exclusivement imputable au Réseau rendant impossible l'acheminement des communications vers le Site de l'utilisateur.

« Équipements Data » désigne les télécopieurs, les terminaux de paiement, les machines à affranchir, les minitel, les modems ainsi que tout autre Équipement du Site (autre que les téléphones) et qui peuvent être reliés au PABX de l'utilisateur.

« Groupement d'Accès » désigne un ensemble de ligne analogique ou RNIS regroupé pour des raisons de traitement d'appels ou de gestion. Un accès (ligne) du Groupement, appelé « Accès (ligne) de tête de Groupement », porte le numéro qui identifie le groupement. Son numéro est le Numéro de Désignation du Groupement (NDI). Un Groupement d'Accès est constitué d'au moins deux Accès du même type (ligne analogique ou Accès de Base) à la même adresse géographique.

« Ligne » : signifie-la ou les lignes de téléphone fixe(s) de l'utilisateur située(s) en France métropolitaine pour la- ou lesquelles le Service a été souscrit.

« Matériels » désigne le ou les équipement(s) de télécommunication et tout équipement connexe, propriétés de l'utilisateur ou sous son contrôle et notamment les Équipements Data et les téléphones.

« OBL » : désigne l'Opérateur de Boucle Locale propriétaire de la ligne à savoir l'opérateur historique.

« Réseau » signifie le réseau de télécommunications du prestataire acheminant le trafic téléphonique en provenance ou à destination de tout utilisateur du Service.

« Service VGA » : désigne un service de vente en gros d'abonnements. Ce service permet l'acheminement sur le Réseau des communications de l'utilisateur, à destination des numéros composés, tout en conservant les Matériels (TNR) de l'opérateur historique.

Les communications vers des numéros spéciaux ou des numéros d'urgence ne sont pas acheminées par VODOLIS dans le cadre du Service et restent acheminées par ORANGE ou plus généralement par l'OBL, étant précisé que l'ensemble des communications entrantes et sortantes (y compris vers des numéros spéciaux ou d'urgence) sera facturé par VODOLIS.

3. Mise en œuvre du Service VGA L'utilisateur conservera son numéro de téléphone attribué par ORANGE. Ce numéro est inaccessible et ne peut être considéré comme attribué de manière définitive, l'utilisateur pouvant être contraint de modifier le numéro qui lui est attribué pour des raisons techniques. Le Service est fourni sur les Liens d'Accès existants du Site utilisateur, à savoir : -sur une ligne analogique ou un groupement de lignes analogiques - sur un Accès de Base Isolé existant ou sur un Groupement d'Accès de Base existants. La fourniture du Service suppose le passage en Accès VGA du ou des Liens d'Accès existants disposant d'un Contrat de raccordement auprès de ORANGE ou plus généralement de l'OBL. En cas de migration d'un ou de liens d'Accès actifs, bénéficiant d'une offre de détail de ORANGE ou plus généralement de l'OBL, l'utilisateur prend la responsabilité d'entreprendre toutes les démarches nécessaires à la résiliation de ladite offre de détail. L'utilisateur s'engage à fournir un mandat à VODOLIS pour effectuer en son nom et pour son compte auprès de ORANGE ou autres fournisseurs ou plus généralement de l'OBL, l'ensemble des démarches nécessaires à la mise en œuvre du Service VGA.

Le Service maintient, sous réserve d'éligibilité technique, certains services existants de l'OBL sur le Lien d'Accès (les dénominations commerciales de l'OBL pour ces services sont les suivantes : 3131, Auto, Rappel, Mémo Appel, Secret Appel/Appel, PCV France).

Les liens d'Accès suivants ne sont pas éligibles au Service VGA :

- Accès supportant un poste d'exploitation de ORANGE ou autres fournisseurs (postes internes).

- Accès (ligne) corps d'un groupement technique.

- Accès en cours de création, de résiliation, de dé-numérotation/renumérotation ou de démenagement.

- Accès faisant l'objet d'une commande d'un service haut débit en cours de traitement.

- Accès temporaire ; Cabines et publiphones.

La mise en œuvre du Service implique la résiliation automatique de l'abonnement téléphonique et de l'ensemble des offres et services souscrits uniquement auprès de ORANGE ou autres fournisseurs, ainsi que toute présélection existante. Néanmoins, la location des Équipements Data restera facturée par l'OBL. La mise en place du Service ne permet plus à l'utilisateur de sélectionner, appel par appel, un autre opérateur pour acheminer ses communications téléphoniques ou de souscrire à la présélection auprès d'opérateurs de téléphonie autres que de VODOLIS. Il appartient au Client de veiller à la conservation en bon état des gaines et passages des câbles suivis mis à la disposition de l'OBL sur le Site de l'utilisateur. L'utilisateur doit ainsi prendre en charge les frais d'entretien et de réparation des installations précitées ainsi que ceux du ou des

câble(s) ou fibre optique de raccordement en cas de détérioration de celui-ci ou ceux-ci. L'utilisateur prendra les mesures nécessaires afin que les Matériels sur le site soient agréés ou à défaut aient fait l'objet d'une attestation de conformité ou d'accord de VODOLIS.

4. Objectifs de qualité de Service

VODOLIS prendra en charge du lundi au vendredi entre 8 heures et 17h30 heures (hors jours fériés) les Défaillances de fonctionnement du Service, sur incident détecté par VODOLIS le cas échéant signalé par l'utilisateur (ci-après désignés indistinctement « la Notification de Défaillance ») qui devra apporter sa pleine coopération à VODOLIS pour déterminer la cause du problème afin de le résoudre. Toute Notification de Défaillance, dans le cas où la Défaillance est signalée par l'utilisateur, devra se faire par l'envoi d'un e-mail à l'adresse sav@vodolis.fr, et/ou par téléphone au 02.38.56.40.40.

VODOLIS s'efforcera de corriger tout problème ayant causé une défaillance du service dans le délai de quatre heures à compter de la réception d'une notification de défaillance (ci-après désignés « Objectif de Rétablissement du Service »). Aucune pénalité ne sera due par Le Prestataire si l'objectif de Rétablissement du service n'est pas atteint.

5. Durée

La période Initiale du service fourni commencera à compter de la date de mise en service pour une durée déterminée de 36 mois. Les Périodes de Reconduction consisteront en des périodes successives d'un an et commenceront le jour suivant la fin de la Période Initiale.

Le montant des Frais de Résiliation Anticipée pour un Site utilisateur sera calculé comme suit lorsque la résiliation prend effet pendant la Période Initiale :

- le nombre de mois (ou partie de ceux-ci) restants dans la première année de la Période Initiale et reconductible, multiplié par 100% des redevances mensuelles payables au titre du Service fourni sur ledit Site Client.

□ Le montant des Frais de Résiliation Anticipée pour un Site utilisateur sera calculé comme suit lorsque la résiliation prend effet pendant la Période de Reconduction :

- 100% des redevances mensuelles payables au titre du Service fourni sur ledit Site Client qui auraient normalement été dues, pendant une période de trois mois calculée à compter de la date d'effet de la résiliation, si cette résiliation n'avait pas eu lieu ; et

- le nombre de mois (ou partie de ceux-ci) restants de la Période de Reconduction, au-delà de la période de trois mois ci-dessus, multiplié par 50% des redevances mensuelles payables au titre du Service fourni sur ledit Site Client.

6. Tarifs et coûts

En contrepartie de la fourniture du Service VGA par VODOLIS, l'utilisateur devra lui payer, redevances et frais suivants : les Frais d'accès au Service et les redevances Mensuelles.

Les redevances mensuelles sont facturées pour le trafic téléphonique généré par l'utilisateur conformément au tarif de VODOLIS en vigueur au jour de la facturation.

Les prix ou le montant des forfaits pourront être modifiés par VODOLIS à tout moment sous réserve d'en informer l'utilisateur au moins sept (7) jours à l'avance. Néanmoins, l'utilisateur pourra de plein droit refuser toute augmentation des prix et résilier le Contrat en cours sans Frais de Résiliation Anticipée en adressant une Notification à VODOLIS avec un préavis de trente jours dans l'hypothèse où cette augmentation ne résultant pas d'une décision d'une autorité administrative nationale ou internationale ou de toute autre autorité compétente ou d'un événement échappant raisonnablement au contrôle de VODOLIS.

7. Conditions d'application des forfaits illimités

Forfait national illimité

En fonction du Bon de Commande signé par l'utilisateur, les lignes VGA peuvent inclure la terminaison vers les appels nationaux fixe en Illimité (appels vers des services de téléphonie en 01, 02, 03, 04, 05 et 09).

Forfait full illimité

En fonction du Bon de Commande signé par l'utilisateur, les lignes VGA peuvent inclure la terminaison vers les appels :

- nationaux fixes en Illimité (appels vers des services de téléphonie en 01, 02, 03, 04, 05 et 09) ;

- nationaux mobiles (appels vers des services de téléphonie en 06 et 07) ;

- vers 40 destinations internationales fixes : Allemagne, Andorre, Australie, Autriche, Belgique, Brésil, Canada, Co-rée du Sud, Espagne, Estonie, Etats-Unis, Grèce, Hong Kong, Hongrie, Inde, Irlande, Islande, Israël, Italie, Japon, Luxembourg, Malaisie, Malte, Mexique, Nouvelle Zélande, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, Roumanie, Royaume-Uni, Russie, Singapour, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, Taiwan, Thaïlande, Venezuela.

(Hors : mobiles, numéros spéciaux et numéros court).

Ces tarifs ne s'appliquent pas dans les cas suivants :

- ils ne s'appliquent pas pour les professionnels des télécommunications : opérateurs, téléboutiques, téléprospection, phoning, centre d'appels, cartes prépayés, services vocaux

- l'utilisateur n'appelle pas au cours du mois plus de 150 numéros différents par ligne analogique ou 400 numéros différents par T0.

- Les renvois permanents d'appels ne sont pas inclus. Une demande pour un devis, devra être faite auprès de sav@vodolis.fr ou par téléphone au 02.38.56.40.40

La terminaison des appels nationaux fixes pour les utilisateurs ne répondant pas à ces critères sera facturée à la minute selon la tarification. VODOLIS se réserve la possibilité de facturer ces minutes rétroactivement en cas de non-respect de ces conditions et de suspendre immédiatement l'illimité sur ces comptes.

1. Opposabilité des conditions particulières de Services ADSL

Toute souscription de services ADSL commercialisés par Vodolis, dont le siège social est situé 38 rue Charles Péguy 45430 Chécy (ci-après Vodolis) par des utilisateurs professionnels, est soumise aux présentes Conditions Particulières de Services ADSL.

2. Définitions

Les termes définis aux Conditions Générales de Services de communications Vodolis auront la même signification au titre des présentes Conditions particulières de Services.

« France Telecom » signifie la société France Telecom S.A, opérateur de télécommunication historique en France et titulaire d'une licence accordée au titre des articles L33.1 et L34.1 du code des Postes et Télécommunications.

« Heures Ouvrables » désigne la période de 8h à 18h les Jours du lundi au vendredi.

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

« Jours Ouvrables » désigne tout jour à l'exception du dimanche et de tous jours fériés en France.

« Jours Ouvrés » désigne tout jour à l'exception du samedi et du dimanche et de tous jours fériés.

« Matériels » désigne le ou les équipement(s) de télécommunication et tout équipement connexe, propriétés de l'Utilisateur ou sous son contrôle.

« Service ADSL » : service de téléphonie fourni par Vodolis comprenant - le raccordement d'un ou plusieurs Sites Utilisateurs au réseau de données de Vodolis par l'intermédiaire de liaisons ADSL de France Télécom ou d'Opérateurs de dégroupage ; - le transport des flux IP correspondant sur le réseau de données du Prestataire ; - la livraison à l'Utilisateur des flux IP via un compte L2TP ; - la livraison à l'Utilisateur des flux Internet et la livraison d'une adresse IP publique Internet. Les deux éléments constitutifs du Service sont : - les Liens d'Accès ADSL, - un compte L2TP ADSL. Le Service est limité par le Point d'Entrée du côté Utilisateur.

3. Mise en œuvre du Service ADSL

3.1 La fourniture du Service dépend de la fourniture par France Télécom ou un Opérateur de dégroupage de leur service de liaisons ADSL, ce dernier étant soumis aux termes et conditions de fourniture du fournisseur.

En cas de modification des termes et conditions ou de suppression dudit service, Vodolis adressera une notification à l'Utilisateur avec un préavis d'un mois. Le Client pourra alors résilier la ou les Commandes concernées par lettre recommandée avec demande d'acté de réception et dédomagera Vodolis des éventuelles pénalités appliquées par France Télécom ou un Opérateur de dégroupage à cette dernière.

3.2 Compte tenu de l'instabilité technologique liée à l'ADSL et de la nouveauté de cette technologie, Vodolis n'est tenue qu'à une obligation de moyens s'agissant de la fourniture du Service. Pour des raisons commerciales et/ou techniques, Vodolis peut modifier les caractéristiques de son Service. Vodolis s'engage alors à en informer le Client dans les meilleurs délais. En cas de modification des caractéristiques du Service conformément aux modalités précisées dans l'alinéa précédent, les Parties s'engagent à faire leurs meilleurs efforts pour intégrer les modifications du Service. En cas de modification des caractéristiques de tout ou partie du Service et/ou des présentes Conditions Particulières, le Client peut motiver son refus par lettre recommandée avec avis de réception auprès du Prestataire dans les huit jours suivant la réception de l'information de modification émise par Vodolis. Les Parties peuvent alors résilier les Commandes en cours sans pénalité. Si le Client n'a pas motivé son refus par lettre recommandée avec avis de réception auprès du Prestataire en respectant le préavis mentionné ci-dessus, l'Utilisateur est réputé avoir accepté les modifications communiquées par Vodolis qui s'appliquent aux Commandes en cours et aux Commandes futures. La modification des caractéristiques de tout ou partie du Service et/ou des présentes Conditions Particulières dans les conditions précisées dans le présent Article ne peut engager la responsabilité de Vodolis ni ouvrir droit à dommages et intérêts au profit du Client.

4. Liens d'accès ADSL

4.1 Gamme

Vodolis propose des Liens d'Accès à partir de lignes téléphoniques analogiques isolées en service, désignés « ADSL Access » et des Accès DSL, optionnels, à partir de Boucles Locales ne supportant pas de service téléphonique commuté, désignés « ADSL Nu ». Les Accès ADSL Access et ADSL Nu sont collectivement désignés « Liens d'Accès » dans les présentes Conditions : • ADSL Access mono VC (RE à MAX2+), • Option ADSL Nu (sans voix et abonnement), • Option Activation du mode bi-VC.

4.2 Unicité du Service

Le Service est exclusif, il ne peut cohabiter avec aucune autre offre haut débit sur une même Boucle Locale.

4.3 Conditions suspensives

Un Lien d'Accès ne pourra être fourni que si l'Utilisateur dispose d'une ligne téléphonique analogique isolée et en service, objet d'un contrat d'abonnement avec France Télécom. Cette ligne servira de ligne support à la mise à disposition du Lien d'Accès. En cas de résiliation du contrat d'abonnement au service téléphonique par France Télécom ou par l'Utilisateur, le Lien d'Accès ne pourra être fourni. Un Lien d'Accès sera fourni à la condition que le Site Utilisateur soit inclus dans la Couverture DSL de Vodolis. L'Utilisateur est réputé avoir pris connaissance de la Couverture DSL de Vodolis à la date des présentes Conditions Particulières. Si le Site Utilisateur n'est pas inclus dans la Couverture DSL, la Commande serait rejetée et l'Utilisateur en sera informé. L'accès d'un Utilisateur Final au Service proposé par Vodolis sera conditionné par la validation technique de son installation téléphonique par France Télécom (ci-après dénommée « Eligibilité »). Vodolis informera l'Utilisateur sous quatre (4) Jours Ouvrés après avoir accusé de réception de la Commande si le test de faisabilité technique du Service s'est révélé négatif. Vodolis ne pourra être tenue responsable de la non Eligibilité d'un Utilisateur, cette décision ne relevant que de l'opérateur historique.

4.4 Commandes de Liens d'Accès

L'Utilisateur est informé, par les présentes Conditions Particulières, que la mise en œuvre de la Commande d'un Lien d'Accès entraînera techniquement la suppression - s'il existe - de tout service d'accès DSL précédemment supporté par la ligne concernée par la Commande. Il est prévu que lorsque la Commande vise une ligne possédant un accès ADSL déjà installé, après la vérification de la conformité de cette Commande, l'accès DSL préexistant soit supprimé sans frais de la part de Vodolis. L'Utilisateur fait son affaire des conséquences, notamment en termes de facturation, du maintien ou de la suppression des liens contractuels avec un autre fournisseur relatif au service d'accès DSL. L'Utilisateur est informé, qu'en cas de litige, le document contractuel signé entre l'Utilisateur et Vodolis peut être communiqué à plusieurs opérateurs tiers et qu'il en accepte donc le principe. Lorsqu'il y a pluralité de Commandes reçues sur une même ligne, seule la première Commande parvenue est traitée. Les autres Commandes sont rejetées et le motif de rejet notifié. Lorsque suite à ce rejet notifié, le Client réitère la même Commande dans les trois mois qui suivent le rejet, le Client communique en même temps que la Commande le mandat valant consentement de sa part. Pour être prise en compte, la date de signature y figurant doit être postérieure à la date du rejet afin de prouver que cette nouvelle Commande constitue bien la dernière demande en date d'un Lien d'Accès ADSL par l'Utilisateur titulaire de la ligne téléphonique concernée. Dans le cas où Vodolis subit une pénurie de ressources nécessaires au Service, à un instant donné, les Commandes de l'Utilisateur ainsi que celles de tout autre client de Vodolis seront traitées dans l'ordre chronologique d'arrivée. Vodolis tient l'Utilisateur informé de la pénurie de ressources dans un délai de dix jours ouvrés après accusé de réception de la commande.

4.5 Procédure de mise en service d'un Lien d'Accès ADSL

Vodolis enverra au Client sous forme papier et/ou électronique une notification de mise en service du Lien d'Accès (ci-après « la Notification ») une fois la construction du Lien d'Accès réalisée sur le réseau de Vodolis. La date de la Notification envoyée par Vodolis à l'Utilisateur constitue la date de recette du Lien d'Accès ADSL. Cette date fait foi dans tous les échanges entre Vodolis et l'Utilisateur. L'Utilisateur dispose alors de cinq Jours Ouvrés pour contester le bon fonctionnement du Lien d'Accès à compter de la date de Notification. Dans ce cas, l'Utilisateur motivera ce refus par écrit par l'existence d'Anomalies Majeures. Une fois ces Anomalies Majeures corrigées, une nouvelle Notification sera émise par Vodolis à l'Utilisateur dans les conditions du présent Article et vaudra réception du Lien d'Accès ADSL. A compter de la réception par Vodolis de la notification écrite du Client, Vodolis pourra suspendre les Liens d'Accès jusqu'à la réception du Lien d'Accès ADSL. A défaut de réponse ou de contestation par écrit du Client dans le délai de réponse de cinq Jours Ouvrés susmentionné ou en cas d'utilisation du Lien d'Accès ADSL à des fins d'exploitation par le Client, le Lien d'Accès ADSL sera réputé mis en service tacitement et la Date de Début du Service sera la date de la Notification émise par Vodolis. Au cas où des Anomalies Mineures apparaîtraient, les Parties définiront d'un commun accord le délai de correction des Anomalies Mineures. Lesdites Anomalies Mineures ne pourront faire obstacle à la recette du Lien d'Accès ADSL par le Client.

4.6 Délai de mise en Service

Le délai de mise en service d'un Lien d'Accès ADSL est de vingt et un Jours Ouvrés après acceptation par Vodolis de la Commande. Vodolis effectuera l'ensemble des actions nécessaires à la mise en service du

Lien d'Accès ADSL, notamment auprès de l'opérateur historique. Vodolis lui transmettra l'ensemble des informations nécessaires à la mise en service du Lien d'Accès ADSL sur la foi des informations reçues de l'Utilisateur. Si ces dernières étaient incomplètes et/ou erronées et donnaient lieu à un refus de la part de l'opérateur historique et/ou à un retard de mise à disposition du Service, Vodolis ne saurait en être tenue responsable.

4.7 Durée

Un lien d'accès est souscrit pour une durée initiale de trente-six mois suivant les dispositions stipulées dans le bon de souscription aux services.

A l'expiration de cette période, il se renouvellera par tacite reconduction d'année en année sauf dénonciation par l'une ou l'autre des parties par lettre recommandée avec accusé de réception trois mois avant l'expiration de la période en cours.

4.8 Résiliation

La résiliation d'un Lien d'Accès n'entraîne pas la résiliation de l'ensemble des Liens d'Accès commandés par l'Utilisateur auprès de Vodolis. Toute résiliation d'une Commande par l'Utilisateur rendra immédiatement exigibles les montants dus par l'Utilisateur au titre des frais de résiliation, mentionnés en Annexe Tarifaire.

5. Conditions de raccordement

5.1 Principe

L'Équipement Terminal d'un Lien d'Accès ADSL est un équipement connecté aux équipements informatiques de l'Utilisateur lui permettant d'utiliser le Lien d'Accès ADSL. Les Équipements Terminaux devront interfonctionner avec les Équipements Vodolis et, de ce fait, nécessitent une validation préalable des Équipements Terminaux ainsi qu'un engagement de pérennité de l'interfonctionnement. Les tests d'interfonctionnement menés par Vodolis constituent les conditions minimales pour assurer l'interfonctionnement d'un Équipement Terminal avec le Service mais ils ne peuvent reproduire la totalité des situations rencontrées lors de l'exploitation du Service.

5.2 Eligibilité au Service

5.2.1 ADSL Access

Les Liens d'Accès ne peuvent être mis en œuvre techniquement que sur des lignes analogiques isolées appartenant à une Zone de Couverture et faisant l'objet d'un contrat d'abonnement à jour au service téléphonique de France Télécom, et ce sous réserve de compatibilité technique. Les Liens d'Accès ne peuvent pas être mis en œuvre sur des lignes temporaires. Dans le cas de résiliation du contrat d'abonnement au service téléphonique de France Télécom, les Liens d'Accès ne peuvent être maintenus. Vodolis en informe l'Utilisateur dans un délai de sept jours ouvrés à compter de la date effective de la résiliation. Pour des raisons techniques, toutes les lignes téléphoniques analogiques et isolées situées dans une Zone de Couverture ne sont pas éligibles au Service. En conséquence, Vodolis ne peut être tenue que d'une obligation de moyens quant à la fourniture du Service.

5.2.2 ADSL Nu (option)

La mise en œuvre d'un Accès ADSL Nu peut nécessiter la création d'une nouvelle Liaison de Boucle Locale. Dans le cas où le local de l'Utilisateur n'est desservi par aucune paire de cuivre et en l'absence de ressources dans le réseau, Vodolis traite la commande avec un délai supplémentaire, en réalisant une désaturation du réseau dans la limite d'une paire à l'adresse. L'Utilisateur est averti du délai supplémentaire de livraison pour sa commande. Vodolis rejette toute commande de Liens ADSL Nu s'il n'y a pas de Point de Concentration desservant l'adresse.

5.3 Installation chez l'Utilisateur

L'Utilisateur fait son affaire de l'installation des Équipements Terminaux et de la Desserte Interne nécessaires à la mise en service du Lien d'Accès ADSL côté Utilisateur.

5.4 Responsabilité de Vodolis

La responsabilité de Vodolis ne peut être engagée, et aucune pénalité n'est due, en cas de défaillance du Lien d'Accès ADSL liée au non-respect du présent Article par l'Utilisateur. L'Utilisateur fait son affaire de tout litige ou différend qui pourrait survenir relatif à un dysfonctionnement lié à la fourniture par l'Utilisateur d'un Équipement Terminal. En conséquence Vodolis ne saurait être tenue responsable d'un tel dysfonctionnement. Pour toute intervention justifiée par la commande ou l'entretien d'un Lien d'Accès ADSL, l'Utilisateur doit permettre à Vodolis et à toute personne mandatée par elle, la possibilité d'accéder au Site dans les locaux où est situé le Point de Terminaison de ce Lien 24h sur 24 et 7 jours sur 7 pour la relève des dérangements. L'Utilisateur supportera les frais et assumera les responsabilités liées à la Desserte Interne, à l'Équipement Terminal et au Site dans lequel est installé l'Équipement Terminal.

5.5 Matériels de l'Utilisateur

Il incombe exclusivement à l'Utilisateur 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 Matériels de l'Utilisateur au réseau de Vodolis. De plus, l'Utilisateur est entièrement responsable de l'installation, de l'exploitation et de la maintenance de ses Matériels et logiciels. Vodolis ne prend pas en charge le paramétrage et la fourniture d'éléments actifs du réseau local de l'Utilisateur ni la conception de l'architecture des installations de l'Utilisateur. L'Utilisateur s'engage à ce que ses Matériels n'interrompent, ni interfèrent, ni ne perturbent les services acheminés via le Réseau de Vodolis ou ne portent atteinte à la confidentialité des communications acheminées via le dit Réseau ni ne causent aucun préjudice à Vodolis ou à tout autre utilisateur du Réseau de Vodolis.

6. Engagements de niveaux de services

6.1 Temps de rétablissement d'un Lien d'Accès ADSL

Vodolis fait ses meilleurs efforts pour rétablir un Lien d'Accès ADSL avant la fin du Jour Ouvré suivant la signalisation de l'Interruption par l'Utilisateur auprès du Prestataire conformément ci-après pendant les Heures Ouvrées. En dehors de ces horaires, le rétablissement est différé au premier Jour Ouvré suivant, avant 12 heures.

6.2 Calcul des temps d'Interruption et des Temps de Rétablissement Les Interruptions et les Temps de Rétablissement seront décomptés entre l'heure à laquelle une Interruption est notifiée par le Client au Prestataire conformément à la procédure, et l'heure à laquelle Vodolis notifie au Client le rétablissement du service sur le Lien d'Accès ADSL concerné.

6.3 Procédure de notification des Interruptions

Vodolis fournit à ses clients un point d'entrée unique qui assure l'accueil, la prise en compte, l'aiguillage et le suivi des notifications d'Interruptions. Toute notification d'interruption doit être transmise par Mail à sav@vodolis.com ou par téléphone au 0238564217. Ce service est accessible du lundi au vendredi de 8h à 17h 30 pour les interlocuteurs désignés par l'Utilisateur. Dès réception d'un appel de l'Utilisateur, Vodolis qualifiera l'appel comme suit : - identification de l'appelant et vérification de son habilitation, - identification du contrat et du niveau de service souscrit, - identification des sites impactés (pré localisation de l'incident). Une fois l'appel qualifié, Vodolis ouvrira un ticket enregistré dans le système de gestion et référencé par un identifiant unique. Ce numéro de référence sera nécessaire au suivi de l'Interruption. L'heure mentionnée sur le ticket d'incident constituera le point de départ du calcul de la durée d'une Interruption, sous réserve de confirmation par l'Utilisateur de la déclaration par écrit par fax ou email dans les trente minutes après l'appel. L'Utilisateur fournira à Vodolis toutes les informations requises par cette dernière afin de localiser et de remédier à l'Interruption. Ces informations comprendront, sans que ce soit limitatif : - nom de l'interlocuteur Client déclarant l'Interruption - type de service impacté - description, localisation et conséquences de l'Interruption - si besoin, coordonnées d'une personne à tenir informée (si différente de l'appelant). En cas de dysfonctionnement d'un Lien d'Accès ADSL, Vodolis peut demander à l'Utilisateur, si nécessaire, d'intervenir sur l'Équipement de l'Utilisateur Final sans délai et selon ses directives afin de localiser l'incident.

6.4 Gestion des Interruptions

Avant de signaler un incident, l'Utilisateur s'assurera que le dysfonctionnement ne se situe pas sur ses Matériels, ses Sites et/ou sur la Desserte Interne. A l'ouverture d'un ticket, Vodolis réalisera l'identification de l'incident et confirmera par téléphone à l'Utilisateur que le dysfonctionnement signalé constitue bien une Interruption. Toute ouverture de ticket pour un incident qui, après vérification par Vodolis, s'avèrera ne pas relever du périmètre de responsabilité de Vodolis et/ou être consécutif à un usage anormal et/ou frauduleux du Service par le Client, pourra donner lieu à une facturation. Une fois l'origine de l'Interruption identifiée, Vodolis réalisera, pendant les Jours et Heures Ouvrés, les actions visant à corriger ladite Interruption. Dès lors que Vodolis a fait, auprès de l'Utilisateur, la demande d'accès aux Sites nécessaires à la résolution de l'Interruption, le décompte du temps d'Interruption est gelé jusqu'à ce que Vodolis obtienne l'accès physique aux dits Sites et à ses Matériels.

6.5 Clôture de l'incident

La clôture d'une signalisation sera faite par Vodolis comme suit : - Information du Client (par téléphone ou email), - Détermination de la durée de l'Interruption, - Clôture et archivage de l'incident. Pour chaque incident signalé, le Client dispose d'un délai de quarante-huit heures à compter du signalement de sa clôture par Vodolis, pour envoyer au Prestataire sa contestation (dûment motivée) de la clôture. Dès réception par Vodolis de cette contestation, Vodolis devra poursuivre la résolution de l'incident sans ouvrir un autre ticket. En l'absence de contestation du Client passé le délai de quarante-huit heures susmentionné, la clôture sera réputée acceptée tacitement.

6.6 Gestions de travaux programmés

Pour assurer le maintien de la qualité de son Réseau, Vodolis peut être amenée à réaliser des travaux sur son Réseau susceptibles d'affecter temporairement le fonctionnement des services délivrés à ses clients. Les Interruptions Programmées ne sont pas prises en compte dans les engagements de Niveaux de Service ci-dessus. Vodolis devra informer préalablement l'Utilisateur de toute activité planifiée pouvant entraîner une perturbation de son service. La notification de travaux programmés par Vodolis devra intervenir au moins quatre jours calendaires 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. Pendant ces périodes de travaux programmés, Vodolis s'efforcera de limiter les conséquences des travaux sur le Service.

7. Dispositions financières

7.1 Prix

En contrepartie du Service défini dans les présentes Conditions Particulières, l'Utilisateur paiera au Prestataire : - des Liens d'Accès ADSL, - le prix des options de mise en service et des options ponctuelles.

7.2 Révision des prix

Vodolis pourra procéder, au 1er janvier de chaque année (N), à une révision annuelle des tarifs sur la base des tarifs en vigueur au 1er décembre de l'année précédente (N-1).

7.3 Termes de facturation

Chaque mois M, Vodolis adressera à l'Utilisateur une facture correspondant au mois M et reprenant : - des Liens d'Accès ADSL et compte L2TP commandés pendant le mois M-1, - le prix des options de mise en service des Liens d'Accès mis en service pendant le mois M-1, - les redevances mensuelles ainsi que le prix des options récurrentes et ponctuelles pour l'ensemble des Liens d'Accès non résiliés en fin de mois M.

CONDITIONS PARTICULIERES DE SERVICES SDSL EFM VODOLIS

1. Opposabilité des conditions particulières de Services EFM

Toute souscription de services EFM commercialisés par Vodolis, dont le siège social est situé 38 rue Charles Péguy 45430 Chécy (ci-après Vodolis ou le Prestataire) par des utilisateurs professionnels, est soumise aux présentes Conditions Particulières de Services EFM.

2. Définitions

Les termes définis aux Conditions Générales de Services de communications Vodolis auront la même signification au titre des présentes Conditions particulières de Services.

« Accès » désigne la ligne de cuivre mono, bi ou quatre paires pour la technologie SDSL ou EFM.

« Commande » désigne l'ensemble des documents sous format papier ou électronique échangés entre Vodolis et l'Utilisateur et matérialisant la Commande d'une composante du Service.

« 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 d'Entrée et le Point de Terminaison. « Equipements du Prestataire » désigne tout équipement, mutualisé ou dédié, sous la responsabilité du Prestataire ou de ses fournisseurs et, en particulier, l'opérateur historique, utilisé par Vodolis pour rendre le Service.

« Equipement Terminal » désigne l'ensemble des matériels - propriété du Prestataire, de l'Utilisateur, de l'opérateur historique ou d'un tiers mandaté - installés par ces derniers sur le Point de Terminaison.

« Heures Ouvrables » désigne la période de 8h à 18h les Jours du lundi au vendredi.

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

« Interruption » désigne une période de coupure signalée par l'Utilisateur, selon les procédures de notification définies à l'Article 4.7 ci-après, pour des raisons liées aux Equipements du Prestataire.

Une dégradation d'un Lien d'Accès, signalée par l'Utilisateur, est une altération sans rupture du service. Elle ne constitue pas une interruption et n'entre pas dans le calcul des GTR et IMS.

« Interruption Maximum du Service » ou « IMS » correspond au cumul des temps d'Interruption du Service sur une année calendaire.

« Jours Ouvrables » désigne tout jour à l'exception du dimanche et de tous jours fériés en France.

« Jours Ouvrés » désigne tout jour à l'exception du samedi et du dimanche et de tous jours fériés.

« Lien SDSL EFM » ou « Lien d'Accès » désigne la liaison établie par Vodolis entre un Point de Terminaison et la Porte de Livraison et dont le support est en partie une liaison SDSL EFM France Télécom ou d'Opérateurs de dégroupage.

« Matériels » désigne le ou les équipement(s) de télécommunication et tout équipement connexe, propriétés de l'Utilisateur ou sous son contrôle.

« Point de Terminaison » désigne l'emplacement situé à l'intérieur du Site Utilisateur et matérialisé par l'Equipement Terminal installé qui constitue la limite de responsabilité du Service fourni par Vodolis au Client.

« Point d'Entrée » désigne le dispositif installé chez l'Utilisateur Final et matérialisant la limite de responsabilité entre la boucle locale cuivre de l'opérateur historique et l'Utilisateur Final.

« Porte de Livraison » Interface physique sur laquelle Vodolis livre le Service au Client et qui matérialise la limite de responsabilité du Service fourni par Vodolis.

« Site d'extrémité » désigne le site de l'Utilisateur final sur lequel est raccordé l'accès.

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

3. Description du Service

3.1 LE SERVICE CONSISTE EN LA FOURNITURE D'UNE PRESTATION COMPRENANT :

- le raccordement régional d'un ou plusieurs Sites Utilisateurs au réseau de données du Prestataire par l'intermédiaire de liaisons SDSL EFM de France Télécom ou d'Opérateurs de dégroupage,

Les deux éléments constitutifs du Service sont les Liens d'Accès SDSL EFM et leurs débits associés. Le Service est limité par le Point de Terminaison, l'Equipement Terminal étant fourni par Vodolis du côté Utilisateur Final et par la Porte de Livraison du côté Utilisateur. Les dispositions des Conditions Générales de Service seront applicables à chaque Lien SDSL EFM, étant entendu néanmoins que tout élément concernant la collecte affectera de la même manière l'ensemble des Liens SDSL EFM. La fourniture du Service dépend de la fourniture par France Télécom, ou opérateur de dégroupage, de leurs services de liaisons SDSL, ce dernier étant soumis aux termes et conditions de fourniture de ces opérateurs respectifs. En cas de modification des termes et conditions ou de suppression dudit service, Vodolis adressera une notification au Client avec un préavis d'un mois. L'Utilisateur pourra alors résilier la ou les Commandes concernées par lettre recommandée avec demande d' accusé de réception et dédommagera Vodolis des éventuelles pénalités appliquées par France Télécom ou un Opérateur de dégroupage à cette dernière.

3.2 MODIFICATION DES CONDITIONS DE FOURNITURE DU SERVICE

Pour des raisons commerciales et/ou techniques, Vodolis peut modifier les caractéristiques de son Service. Vodolis s'engage alors à en informer l'Utilisateur dans les meilleurs délais. En cas de modification des caractéristiques du Service conformément aux modalités précisées dans l'alinéa précédent, les Parties s'engagent à faire leurs meilleurs efforts pour intégrer les modifications du Service. En cas de modification des caractéristiques de tout ou partie du Service et/ou des présentes Conditions Particulières, l'Utilisateur peut motiver son refus par lettre recommandée avec avis de réception auprès du Prestataire dans les huit jours suivant la réception de l'information de modification émise par Vodolis. Les Parties peuvent alors résilier les Commandes en cours sans pénalité. Si l'Utilisateur n'a pas motivé son refus par lettre recommandée avec avis de réception auprès du Prestataire en respectant le préavis mentionné ci-dessus, l'Utilisateur est réputé avoir accepté les modifications communiquées par Vodolis qui s'appliqueront aux Commandes en cours et aux Commandes futures. La modification des caractéristiques de tout ou partie du Service et/ou des présentes Conditions Particulières dans les conditions précisées dans le présent Article ne peut engager la responsabilité du Prestataire ni ouvrir droit à dommages et intérêts au profit de l'Utilisateur.

Les modifications du Service suivantes, initialisées par une commande Client, entraîneront la mise en place d'une nouvelle période initiale de 36 mois : - changement de débit, - changement de gamme, - changement d'extrémité, - changement d'interface sur le Site Utilisateur.

4. Liens d'accès

4.1 CONDITIONS SUSPENSIVES SDSL EFM

Un Lien d'Accès ne pourra être fourni qu'à la condition sine qua non que l'Utilisateur Final dispose d'une tête de ligne France Telecom active. Cette tête de ligne servira de support à la mise à disposition du Lien d'Accès. Un Lien d'Accès ne pourra être fourni que si l'Utilisateur Final a procédé à l'installation en bonne et due forme de la Desserte Interne entre le Point d'Entrée et l'emplacement souhaité du Point de Terminaison. Un Lien d'Accès sera fourni à la condition que le Site Utilisateur soit inclus dans la Couverture DSL du Prestataire. L'Utilisateur est réputé avoir pris connaissance de la Couverture DSL du Prestataire à la date des présentes Conditions Particulières.

L'accès d'un Utilisateur Final au Service proposé par Vodolis sera conditionné par la validation technique de son installation téléphonique par France Télécom ou d'Opérateurs de dégroupage (ci-après dénommée « Eligibilité »). Ainsi, Vodolis ne pourra être tenue responsable de la non Eligibilité d'un Utilisateur Final, cette décision ne relevant que de l'opérateur historique.

4.2 DEBITS DES LIAISONS SDSL EFM

Un Accès est caractérisé par le nombre de paires (1, 2 ou 4 paires) et le débit d'Accès. Le débit est garanti 100% du temps.

4.2.1 Interface Ethernet

Vodolis fournit un modem qui matérialise la limite de son domaine de responsabilité. Le modem nécessite une alimentation électrique de 230 V AC avec une puissance de l'ordre de 10 W.

4.3 DESATURATION DES LIAISONS SDSL EFM

Cas d'une commande d'une Liaison mono-paire EFM :

Les commandes de Liaisons devront faire l'objet d'une étude d'Eligibilité préalable. En cas d'absence de ressources dans le réseau, pour les seuls cas de commandes d'Accès mono-paire, Vodolis pourra traiter la commande en réalisant des opérations de désaturation du réseau mais moyennant un délai supplémentaire et dans la limite d'une paire à l'adresse. L'Utilisateur sera averti du délai supplémentaire de livraison pour sa commande. Les études de désaturation du réseau cuivre se feront selon les règles d'ingénierie appliquées dans le cadre de la fourniture du service téléphonique. Si la solution de désaturation qui s'impose, suite à l'application de ces règles, s'avère non compatible avec un service haut-débit (comme la pose d'un système

à gain de paire), la commande d'Accès sera refusée. Le délai contractuel de livraison commencera à courir dès la fin des travaux qui auront permis l'ajout de ressources dans le réseau.

Cas d'une commande d'une Liaison multi-paires EFM :

Les commandes de Liaisons devront faire l'objet d'une étude d'Eligibilité préalable. En cas d'absence de ressources dans le réseau, Vodolis ne sera pas en mesure de traiter la commande, et le choix des possibilités suivantes sera laissé au Client : annuler sa commande, ou passer une nouvelle commande avec un nombre de paire inférieur à sa commande initiale (à titre d'exemple, l'Utilisateur peut demander à passer d'un Accès 4 paires à un Accès 2 paires, si l'éligibilité le permet). Toute commande d'un Lien d'Accès nécessitant une Prestation de Désaturation de la liaison sera soumise à un coût supplémentaire.

4.4 DELAI DE MISE EN SERVICE

Le délai de mise en service d'un Lien SDSL EFM est de vingt et un Jours Ouvrés, après acceptation par Vodolis de la Commande. Vodolis effectuera l'ensemble des actions nécessaires à la mise en service du Lien d'Accès, notamment auprès de l'opérateur fournisseur. Vodolis lui transmettra l'ensemble des informations nécessaires à la mise en service du Lien d'Accès sur la foi des informations reçues de l'Utilisateur. Si ces dernières étaient incomplètes et/ou erronées et donnaient lieu à un refus de la part de l'opérateur historique et/ou à un retard de mise à disposition du Service, Vodolis ne saurait en être tenu responsable.

4.5 CONDITIONS DE RACCORDEMENT

L'Equipement Terminal d'un Lien SDSL EFM est un équipement connecté aux équipements informatiques de l'Utilisateur lui permettant d'utiliser le Lien d'Accès.

4.5.1 Equipement Terminal fourni par Vodolis

Dans ce cas, le Service est limité, à l'extrémité Utilisateur Final par le Point de Terminaison. Sept Jours Ouvrés avant la Date de Début du Service indiquée sur la confirmation de Commande communiquée par Vodolis, l'Utilisateur mettra à disposition du Prestataire ou de tout tiers désigné les emplacements suffisants et aménagés pour recevoir l'Equipement Terminal, et permettre, le cas échéant, l'installation de la Desserte Interne. A défaut, Vodolis négociera une nouvelle Date de Début du Service qui ne pourra excéder de quinze jours la mise à disposition de la Desserte Interne et des Equipements par l'Utilisateur. La Redevance Mensuelle sera facturée à compter de la Date de Début du Service indiquée initialement sur la confirmation de Commande. Si l'Utilisateur le souhaite, Vodolis peut fournir, en option, lors de la livraison

du Lien SDSL EFM sur le Site Utilisateur, une prestation de câblage de la Desserte Interne, désignée « la Prestation » dans le présent Article. La Prestation comprend : - la fourniture d'un câble en technologie cuivre, - la pose du câble en apparent collé ou agrafé, à l'intérieur d'une gaine technique, d'une goulotte ou d'un chemin de câble existant, dans un faux plafond ou un faux plancher, sans déplacement de mobilier, - l'installation des 2 dispositifs de raccordement aux extrémités, - le raccordement du câble aux 2 dispositifs. La Prestation est une offre complémentaire à la fourniture du Lien d'Accès SDSL EFM et elle est fournie en même temps. La réalisation de ladite Prestation entraînera un allongement du Délai de Mise en Service. L'Utilisateur sera averti du délai supplémentaire de livraison pour sa commande. 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. La Prestation n'est réalisée que si l'infrastructure de support (chemins de câblage, gaines techniques, goulottes, etc...) est disponible et conforme aux prescriptions techniques définies ci-dessus. Si, à la date prévue pour le début de réalisation de la Prestation et après expertise du Prestataire, l'infrastructure se révèle inadaptée ou non conforme aux prescriptions techniques, elle doit faire l'objet d'une mise à niveau de nature à la rendre conforme. Lorsque les conditions ci-dessus ne sont pas remplies, la Prestation est réalisée sur devis, et les délais standards ne s'appliquent pas. La réalisation de la Prestation ne fait pas évoluer les domaines de responsabilité du Prestataire. En cas de défaillance du câblage installé par Vodolis, les engagements contractuels du Prestataire relatifs à la Liaison d'Accès ne sont pas modifiés.

4.5.2 La responsabilité du Prestataire ne peut être engagée, et aucune pénalité n'est due, en cas de défaillance du Lien d'Accès SDSL EFM liée au non-respect du présent Article par l'Utilisateur. Vodolis reste étranger à tout litige pouvant naître entre l'Utilisateur et/ou l'Utilisateur Final et le propriétaire de l'emplacement de l'Equipement Terminal ou tout prestataire à l'intérieur du Site Utilisateur Final, à l'occasion de la mise à disposition dudit Lien, ainsi qu'à tout litige pouvant naître entre l'Utilisateur et l'Utilisateur Final.

4.5.3 Pour toute intervention justifiée par la commande ou l'entretien d'un Lien d'Accès SDSL EFM, l'Utilisateur doit permettre au Prestataire, et à toute personne mandatée par elle, d'accéder au Site Utilisateur dans les locaux où est situé le Point de Terminaison de ce Lien pendant les Heures Ouvrables pour l'installation. Il est ici entendu que si l'Utilisateur ne fournit pas l'accès requis par Vodolis dans les conditions susmentionnées, le calcul du délai de rétablissement sera alors suspendue, jusqu'à la fourniture, par l'Utilisateur, de l'accès au Site Utilisateur.

4.5.4 L'Utilisateur supportera les frais et assumera les responsabilités liées à la Desserte Interne et au Site Utilisateur dans lequel est installé l'Equipement Terminal.

4.5.5 L'Utilisateur est tenu d'informer Vodolis, 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 Final où est installé le Point de Terminaison du Lien d'Accès SDSL EFM.

4.5.6 L'Utilisateur s'engage à ce que ni lui ni les Utilisateurs Finaux ne modifient les Equipements du Prestataire et, en particulier, ceux installés sur les sites des Utilisateurs. Ni l'Utilisateur ni les Utilisateurs Finaux ne doivent en aucun cas : - débrancher ou couper l'alimentation de ces Equipements, - modifier le câblage, - modifier la configuration de ces Equipements.

4.5.7 Au cas où l'Utilisateur Final donnerait un accord oral ou écrit au prestataire en charge de la Desserte Interne alors que l'Utilisateur n'aurait pas commandé explicitement au Prestataire la prestation de Desserte Interne pour ledit Utilisateur Final, l'Utilisateur accepte de couvrir les frais de Desserte Interne que pourrait présenter Vodolis au Client.

4.5.8 L'Utilisateur assume pour lui-même et les Utilisateurs Finaux, en qualité de gardien, les risques correspondant aux Equipements du Prestataire, dès leur livraison et jusqu'au moment de leur restitution. Cette responsabilité couvre en particulier les cas de détérioration des Equipements du Prestataire liés au non-respect des présentes Conditions Particulières. Nonobstant toute question relative à la responsabilité, l'Utilisateur s'engage, en sa qualité de gardien, à souscrire auprès d'un organisme notoirement solvable une assurance couvrant l'ensemble des risques que pourraient subir les Equipements du Prestataire et de telle sorte que cette dernière soit bénéficiaire des indemnités versées par la compagnie d'assurance en sa qualité de co-assurée, étant précisé que l'Utilisateur restera débiteur à l'égard du Prestataire au cas où l'indemnité versée serait inférieure au préjudice subi.

4.6 CONSEQUENCES DU TERME OU DE LA RESILIANCE D'UNE COMMANDE

Au terme d'une Commande ou en cas de résiliation d'une Commande conformément aux dispositions des Conditions Générales d'Abonnement, l'Utilisateur restituera les Equipements du Prestataire à sa première demande. A ce titre, il autorise Vodolis ou un tiers mandaté à pénétrer dans les Sites Utilisateur concernés, aux Heures Ouvrables, pour y récupérer lesdits Equipements. Vodolis ne prend pas en charge les frais de remise en état des Sites Utilisateur pouvant résulter d'une dépose des Equipements du Prestataire effectuée dans des conditions normales. Si, suite à une demande du Prestataire, l'Utilisateur n'a pas permis la restitution dans un délai de quinze jours, et après mise en demeure adressée par mail et restée sans effet au terme d'un nouveau délai de quinze jours, l'Utilisateur paiera au Prestataire un prix forfaitaire de huit cents euros par équipement non restitué dans le délai imparti.

4.7 EQUIPEMENT DE L'UTILISATEUR

Il incombe exclusivement au Client de se procurer à ses frais les Equipements, logiciels et installations non inclus dans le Service, que nécessite le raccordement du réseau et/ou des Equipements de l'Utilisateur Final au réseau de l'Utilisateur. De plus, l'Utilisateur est entièrement responsable de l'installation, de l'exploitation et de la maintenance de ses Equipements et logiciels. Vodolis ne prend pas en charge le paramétrage et la fourniture d'éléments actifs du réseau local de l'Utilisateur ou des Utilisateurs Finaux, ni la conception de l'architecture des installations de l'Utilisateur ou des Utilisateurs Finaux. L'Utilisateur s'engage à ce que ses Equipements ou ceux des Utilisateurs Finaux n'interrompent, n'interfèrent ni ne perturbent les services acheminés via le Réseau du Prestataire ou ne portent atteinte à la confidentialité des communications acheminées via le dit Réseau, ni ne causent aucun préjudice au Prestataire ou à tout autre utilisateur du Réseau du Prestataire. Pour ce faire, l'Utilisateur s'engage à installer les équipements du Prestataire sur une source de courant ondulée et protégée des surtensions provoquées par la foudre.

4.8 DUREE

Un lien d'accès est souscrit pour une durée initiale de 36 mois suivant les dispositions stipulées dans le bon de souscription aux services. A l'échéance de cette période, il se renouvellera par tacite reconduction d'année en année sauf dénonciation par l'Une ou l'autre des parties par lettre recommandée avec accusé de réception trois mois avant l'expiration de la période en cours.

4.9 RESILIATION

La résiliation d'un Lien d'Accès n'entraîne pas la résiliation de l'ensemble des Liens d'Accès commandés par l'Utilisateur auprès de Vodolis. Toute résiliation d'une Commande par l'Utilisateur avant le terme de la période initiale définie à l'Article ci-dessus rendra immédiatement exigibles les montants dus par l'Utilisateur pour la période restant à courir jusqu'au terme de la période initiale.

4.10 MODIFICATIONS

Les demandes relatives aux modifications d'Accès et d'options supposent la réalisation d'une étude de faisabilité préalable par France Télécom. Après étude de faisabilité positive, les opérations sont réalisées dans le délai standard de mise à disposition des Accès défini à l'article 3.6 des présentes. Des modifications de débit, avec ou sans changement d'accès, peuvent être réalisées. Des frais de modifications sont facturés pour les Downgrades d'Accès sans changement du nombre de paires. Les modifications d'Accès avec changement du nombre de paires sont facturées comme des mises en service. Un upgrade de lien SDSL Access (ATM) vers un lien SDSL EFM (Ethernet) n'est pas possible. La mise en oeuvre d'une telle migration nécessite la résiliation du lien SDSL Access (voir Conditions Particulières SDSL) et la commande d'un nouveau lien SDSL EFM. Vodolis ne garantit pas la continuité du Service pendant les opérations décrites au présent article qui interviennent dans le cadre des plages horaires suivantes : de 8:00 à 18:00 du lundi au vendredi hors jours fériés.

4.11 DEMENAGEMENT DU SITE EXTREMITÉ

Les demandes relatives aux déménagements d'un Site Extrémité au sein du Contrat supposent la réalisation d'une étude de faisabilité préalable positive de France Télécom. Le déménagement d'un Site Extrémité entraîne la résiliation de l'Accès relatif à ce Site Extrémité conformément à l'article 4.11 des présentes. Les déménagements de Site Extrémité sont facturés comme des mises en service.

5. Engagements de niveaux de service

5.1 DELAI DE RETABLISSEMENT D'UN LIEN SDSL EFM

Vodolis s'engage à rétablir le service d'un Lien SDSL EFM en moins de six heures (ci-après «le Temps de Rétablissement») à compter de la signalisation de l'Interruption par l'Utilisateur pendant les Heures Ouvrées. En dehors de ces horaires, le rétablissement est différé au premier Jour Ouvré suivant, avant 12 heures.

En cas de non-respect du Temps de Rétablissement d'un Lien SDSL EFM, Vodolis versera par Lien d'Accès concerné une indemnité libératoire telle que définie ci-après :

- 6h00 < Temps de Rétablissement <= 8h00 : 25 % de la mensualité forfaitaire du Lien SDSL EFM concerné ;
- 8h00 < Temps de Rétablissement <= 10h00 : 50 % de la mensualité forfaitaire du Lien SDSL EFM concerné ;
- 10h00 < Temps de Rétablissement <= 12h : 75 % de la mensualité forfaitaire du Lien SDSL EFM concerné ;
- 12h < Temps de Rétablissement : 100 % de la mensualité forfaitaire du Lien SDSL EFM concerné.

Le cumul des pénalités relatives au Temps de Rétablissement est plafonné à une Redevance Mensuelle par Lien SDSL EFM.

5.2 IMS D'UN LIEN SDSL EFM

Vodolis s'engage à maintenir l'IMS d'un Lien d'Accès inférieure à vingt Heures ouvrables annuelles. Lorsqu'une Interruption est constatée en Heure non Ouvrable, la durée d'Interruption est comptabilisée à partir de la première Heure Ouvrable qui suit.

En cas de non-respect de l'IMS ci-dessus, les pénalités libératoires suivantes seront appliquées par Lien d'Accès concerné :

- 20h <= IMS < 22h : 25 % de la mensualité forfaitaire du Lien d'Accès concerné ;
- 22h <= IMS < 24h : 50 % de la mensualité forfaitaire du Lien d'Accès concerné ;
- 24h <= IMS < 26h : 75 % de la mensualité forfaitaire du Lien d'Accès concerné ;
- 26h <= IMS : 100 % de la mensualité forfaitaire du Lien d'Accès concerné ;

Elles pourront faire l'objet d'une révision à la baisse sans préavis en cas de modification à la baisse de l'offre SDSL EFM de France Télécom ou d'Opérateurs de dégroupage. Le cumul des pénalités relatives à l'IMS est plafonné à une Redevance Mensuelle par Lien SDSL EFM.

5.3 CALCUL DES TEMPS D'INTERRUPTION ET DES TEMPS DE RETABLISSEMENT

Les Interruptions et les Temps de Rétablissement seront décomptés entre l'heure à laquelle une Interruption est notifiée par l'Utilisateur au Prestataire conformément à la procédure décrite à l'Article 5.6 ci-après, et l'heure à laquelle Vodolis notifie au Client le rétablissement du Service sur le Lien d'Accès SDSL EFM concerné.

5.4 RESPONSABILITE MODALITES DE VERSEMENT DES PENALITES

Les éventuelles pénalités dues par Vodolis au Client conformément aux dispositions du présent Contrat constitueront la seule obligation et indemnisation due par Vodolis, et l'unique compensation et recours de l'Utilisateur, au titre de la qualité du Service. Les pénalités seront calculées par année calendaire. Dans le cas où la date de Début de Service d'un Lien SDSL EFM intervient en cours d'année, les pénalités seront appliquées prorata temporis.

La responsabilité du Prestataire 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'une modification de la Prestation demandée par l'Utilisateur, - d'un cas de force majeure tel que mentionné à l'Article 13 de la Convention Cadre, - du fait d'un tiers, - du fait de l'Utilisateur et en particulier du non-respect des spécifications techniques fournies par Vodolis pour la mise en oeuvre du Service ou d'un mauvais fonctionnement de la Desserte interne, - d'un élément non installé et exploité par Vodolis, - de l'existence de contraintes particulières ou de la nécessité de mettre en oeuvre des moyens spéciaux (tel que accès

réglementé, interdiction de passage, obstacles naturels, configurations architecturales non accessibles par des moyens usuels.) non imputables au Prestataire, - d'une perturbation du réseau ou service de télécommunication de l'opérateur historique, - d'une perturbation ou interruption dans la fourniture ou l'exploitation des moyens de télécommunication fournis par le ou les exploitants des réseaux auxquels sont raccordées les installations du Prestataire, et notamment en cas de dysfonctionnement des réseaux d'infrastructure des concessionnaires du domaine public, - de modifications dues à des prescriptions au Prestataire par l'Autorité de Régulation des Télécommunications ou tout autre organisme réglementaire. Lorsque les conditions d'attribution seront remplies, l'Utilisateur pourra, sans formalité supplémentaire, demander au Prestataire le montant des pénalités correspondantes. Ce montant sera déduit par Vodolis de la prochaine facture du Service au Client. Lorsque l'Utilisateur demande l'application des pénalités pour non-respect de l'IMS, dans le respect de la procédure susmentionnée, et que Vodolis conteste l'application de telles pénalités, les services techniques des Parties se rapprocheront afin de confronter leurs systèmes respectifs de mesure de l'IMS. En cas de désaccord persistant à l'issue de ces confrontations techniques après un délai de quinze jours suivant la contestation du Prestataire, l'Utilisateur pourra saisir le responsable Exploitation Vodolis de ce conflit.

5.5 PROCEDURE DE NOTIFICATION DES INTERRUPTIONS

Vodolis fournit à ses clients un point d'entrée unique qui assure l'accueil, la prise en compte, l'aiguillage et le suivi des notifications d'Interruptions. Toute notification d'interruption doit être transmise par Mail à sav@Vodolis.com ou par téléphone au 0238564217. Ce service est accessible durant les heures ouvrées pour les interlocuteurs désignés par le Prestataire.

6. Dispositions financières

6.1. PRIX

En contrepartie du Service défini dans les présentes Conditions Particulières, l'Utilisateur paiera à Vodolis :

- les frais d'accès au service des Liens SDSL EFM
- les redevances mensuelles des Liens SDSL EFM
- le prix des options de mise en service et des options ponctuelles,
- le prix des options récurrentes, tel que précisé en annexe tarifaire des présentes Conditions Particulières.

6.2 TERMES DE FACTURATION

Chaque mois M, Vodolis adressera à l'Utilisateur une facture correspondant au mois M et reprenant : - les frais d'accès au service des Liens SDSL EFM commandés pendant le mois M-1, - le prix des options de

mise en service des Liens d'Accès commandés pendant le mois M-1, - les redevances mensuelles ainsi que le prix des options récurrentes et ponctuelles pour l'ensemble des Liens d'Accès non résiliés en fin de mois M.

6.3 REVISION DES PRIX

Vodolis procédera, au 1er janvier de chaque année (N), à une révision annuelle des tarifs sur la base des tarifs en vigueur au 1er décembre de l'année précédente (N-1).

Les prix indiqués en annexe peuvent être révisés en cours d'exécution d'une Commande. Ces révisions sont applicables aux Liens installés. Toute modification de prix est notifiée par écrit au Client dès que possible. En cas de hausse de prix, l'Utilisateur peut résilier les Commandes pour les Liens concernés uniquement, sans pénalité si la résiliation intervient moins de quinze jours après la date effective de la hausse des prix.

CONDITIONS GENERALES VODOLIS

Les présentes Conditions Générales ont pour objet de définir les termes et conditions dans lesquels le Client pourra souscrire à des Services auprès de la société VODOLIS (ci-après dénommée VODOLIS) et fournira au Client les Services ayant fait l'objet d'un Bulletin de Souscription. ELLES s'appliquent à l'ensemble des Services opérateur fournis par VODOLIS à ses Clients. Le Client ne peut, en conséquence, se prévaloir d'une quelconque disposition de ses propres conditions générales et/ou particulières d'achat.

1. DEFINITIONS : Les termes utilisés dans les Contrats de Service, tel que ce terme est défini à l'article 2 ci-après, auront le sens qui leur est donné ci-dessous :

“Réseau” désigne les Equipements de VODOLIS et tout autre élément d'infrastructure utilisé par cette dernière pour fournir le Service, à l'exception des éléments de L'OBL (Opérateur de Boucle Local).

“Service” désigne un service fourni par VODOLIS ayant fait l'objet d'un Contrat de Service entre le Client et VODOLIS.

2. DEFINITION DES SERVICES : Les termes et conditions spécifiques à chaque Service sont décrits dans les conditions particulières y afférentes (« les Conditions Particulières »).

Les Services seront fournis par VODOLIS conformément aux dispositions des documents suivants, listés par ordre de préséance :

- Le Bulletin de Souscription et ses annexes, les Conditions Particulières et leurs annexes relatifs à chaque Service, et les présentes Conditions Générales, l'ensemble de ces documents formant, pour chaque Bulletin de Souscription, un “Contrat de Service”. Par la signature d'un Bulletin de souscription, ou par la validation en ligne sur Internet (via la création préalable d'un espace client), le Client reconnaît avoir reçu, pris pleine connaissance et accepter sans réserve les termes et conditions de chaque document constitutif du Contrat de Service et déclare que le Service concerné répond à ses besoins. En fonction des conditions d'exploitation ou d'organisation des Services ou des besoins du marché, VODOLIS peut modifier, ensemble ou séparément, les dispositions des documents précités. Le Client est automatiquement soumis aux nouvelles dispositions. En cas de modification substantielle portant préjudice au Client, ce dernier pourra résilier le Contrat de Service concerné sans pénalité par l'envoi à VODOLIS d'une lettre recommandée avec avis de réception dans un délai d'un mois suivant la modification concernée.

3. COMMANDE DES SERVICES : Les demandes de souscription s'effectuent, selon le Service choisi par le Client, par courrier, via Internet : Quel que soit le mode de demande de souscription, le Client enverra par courrier ou remettra au représentant de VODOLIS : - le Bulletin de Souscription et l'ensemble de ses annexes dûment complétées, signées et tamponnées, conformes aux standards en vigueur au sein de VODOLIS,

- un Relevé d'Identité Bancaire ou Postal original, l'autorisation de prélèvement sur son compte bancaire ou postal. Les Parties ne seront liées contractuellement et un Contrat de Service ne sera formé et n'entrera en vigueur que lorsque VODOLIS aura confirmé au Client, par tout moyen (courrier, courrier électronique, télécopie ou, tacitement, en commençant à exécuter le Service souscrit), son acceptation du Contrat de Service ainsi souscrit par le Client. L'acceptation de VODOLIS pourra, en particulier, être refusée dans les cas suivants :

- cotation (assurance-crédit) défavorable du Client et/ou dossier de souscription incomplet et/ou dossier de souscription comportant des modifications aux termes et conditions standards du Service concerné. La Mise en Service ne pourra intervenir que si l'ensemble des documents ci-dessus ont été retournés à VODOLIS complets et signés et si les informations qui y figurent concordent. Le Client déclare souscrire chaque Service en relation directe avec son activité professionnelle et l'utiliser pour ses seuls besoins propres. Le Client est toutefois habilité à souscrire aux services pour lui-même ou pour le compte de toute société qu'il contrôle, aux termes de l'article L233-3 du Code de commerce. Dans ce cas, le Client garantit qu'il dispose de l'ensemble des droits et pouvoirs nécessaires à l'effet, pour contractualiser et signer le Contrat de Service au nom et pour le compte des sociétés concernées, il se porte garant du respect, par ces sociétés, des obligations définies au Contrat de Service et sera en toutes circonstances solidaire vis-à-vis de VODOLIS de l'exécution de leurs obligations par ces sociétés, et en particulier celles bénéficiant d'une facturation séparée. Le Client devra informer VODOLIS sans délai et par écrit de toute modification des informations le concernant portées sur tout élément du Contrat de Service et, en particulier, de tout changement de coordonnées bancaires ou d'adresse de facturation.

4. EVOLUTION DES CONTRATS DE SERVICES : Le Client peut demander des modifications à son Contrat de Service par téléphone, télécopie, courrier, selon les Services. Dans tous les cas, VODOLIS se réserve le droit de réclamer une confirmation par courrier de la modification demandée par le Client. Pour être valable, toute demande de modification de Service ainsi effectuée par le Client, devra être confirmée par VODOLIS par tout moyen (courrier, courrier électronique, télécopie ou, tacitement, par la mise en œuvre de la modification demandée).

5. DUREE : Si une période initiale de souscription est prévue dans les Conditions Particulières et/ou le Bulletin de Souscription du Service concerné, à défaut de résiliation par une Partie adressée à l'autre par lettre recommandée avec avis de réception trois mois avant le terme de cette période initiale, le Contrat de Service concerné sera reconduit à la date anniversaire pour une durée de douze mois et chacune des Parties pourra alors le résilier à tout moment par envoi à l'autre Partie d'une lettre recommandée avec avis de réception en respectant un préavis de trois mois. La résiliation d'un Contrat de Service avant expiration de la période initiale ci-dessus rendra immédiatement exigibles les montants dus au titre du Service pour la période restant à courir jusqu'au terme de ladite période initiale et ce sans préjudice des sommes que pourrait réclamer VODOLIS au titre de dommages et intérêts en cas de résiliation fautive ou de violation des stipulations du Contrat de Service imputable au Client. A défaut de période initiale mentionnée dans les Conditions Particulières et/ou le Bulletin de Souscription du service concerné, le Contrat de Service concerné sera conclu pour une durée indéterminée et chacune des Parties pourra le résilier à tout moment par envoi à l'autre Partie d'une lettre recommandée avec avis de réception en respectant un préavis d'une durée d'un mois. Toute somme due en application d'un Contrat de Service devra être payée au plus tard à la date de prise d'effet de la résiliation.

6. OBLIGATIONS DES PARTIES : 6.1. VODOLIS s'engage auprès du Client à fournir les Services avec la compétence et le soin raisonnables, et ce dans le respect des normes professionnelles applicables.

6.2. VODOLIS se réserve la possibilité de suspendre partiellement ou complètement le Service en cas d'opérations de maintenance ou d'évolution du Réseau ou si VODOLIS y est obligée pour respecter un ordre, une instruction ou une exigence du Gouvernement, d'une autorité de régulation, ou de toute autorité administrative ou judiciaire, communautaire, nationale ou locale compétente.

6.3. Le Client mettra à disposition de VODOLIS tous moyens humains, techniques et matériels nécessaires au fonctionnement du Service et à l'exécution du Contrat de Service et fournira à VODOLIS toutes les informations que cette dernière pourra demander ou qui seront utiles pour l'exécution des Contrats de Service.

6.4. Les équipements du Client, de ses préposés et de toutes personnes susceptibles de se raccorder au Réseau par son intermédiaire, ainsi que l'installation desdits équipements, doivent être conformes à la réglementation en vigueur et, en particulier, avoir fait l'objet d'une évaluation de conformité en application des articles R20-1 et suivants du Code des Postes et Télécommunications.

6.5. Le Client s'engage à réaliser à ses frais tous câblages internes ainsi que toute intervention, modification de ses installations de télécommunications qui seraient nécessaires en vue de la fourniture du Service et, en général, toutes les opérations préalables à la mise à disposition du Service.

6.6. Lorsque la Mise en Service nécessite le raccordement d'un ou plusieurs sites Client, ce dernier reconnaît que VODOLIS n'est pas en mesure, à la date de souscription du Service, de connaître la configuration précise du ou des sites Client ainsi que leurs conditions techniques de raccordement au Service. Dans l'hypothèse où VODOLIS ne pourrait ou ne serait pas autorisée à effectuer le raccordement d'un ou plusieurs sites Client, le contrat de Service sera annulé pour les sites concernés, sans indemnité de part ni d'autre.

6.7. Le Client s'engage à informer VODOLIS dès que possible de toute évolution de son activité de nature à modifier durablement ses flux de communications.

7. CONDITIONS FINANCIERES : 7.1. Les tarifs des Services et la périodicité d'émission des factures correspondantes sont décrits dans chaque Contrat de Service. Il est précisé que VODOLIS peut modifier à tout moment les dates de facturation et les périodes de référence, sans pouvoir néanmoins modifier la périodicité de la facturation. VODOLIS pourra adresser les factures sous format papier ou électronique, sauf demande écrite du client.

7.2. Les sommes facturées seront dues par le Client et payables par prélèvement automatique. Toute échéance entamée est due et tout montant versé par le Client est irrévocablement acquis à VODOLIS et non remboursable. Le règlement anticipé des factures ne donne droit à aucun escompte.

7.3. Les factures émises en vertu de chaque Contrat de Service, si elles ne sont pas réglées, totalement ou partiellement, à leur échéance, portent intérêt, après mise en demeure restée sans effet pendant huit jours à compter de son envoi, à une fois et demie le taux d'intérêt légal en vigueur à la date d'émission de la facture concernée. Ces intérêts sont calculés à compter du jour suivant la date d'échéance du montant non réglé jusqu'à son paiement intégral.

VODOLIS pourra facturer au Client le remboursement des frais de recouvrement qu'elle aura engagés.

7.4. Le non-paiement, total ou partiel, par le Client d'une facture emportera immédiatement et automatiquement déchéance du terme de l'ensemble des factures émises par VODOLIS au titre de l'ensemble des Contrats de Service en cours, qui deviendront ainsi exigibles à tout moment par VODOLIS.

7.5. Les tarifs indiqués dans les Contrats de Service sont hors taxes. Toute modification de la réglementation applicable ou de son interprétation ayant pour effet de faire supporter à VODOLIS des impôts, droits ou taxes autres ou d'un montant supérieur à ceux existants à la date de signature d'un Contrat de Service entraînera un ajustement corrélatif des prix pour que VODOLIS perçoive dans tous les cas l'intégralité des montants indiqués dans les Contrats de Service.

7.6. Pour les Services faisant l'objet d'une facturation à la consommation, les factures sont établies à partir des données émanant du système de facturation du Réseau de VODOLIS qui ont la valeur d'un écrit au sens donné à ce terme à l'article 1347 du code civil français jusqu'à preuve d'une erreur manifeste dudit système. Ces données sont conservées par VODOLIS pendant une durée de six (6) mois à compter de leur enregistrement (ou toute autre période plus courte qui pourrait être définie par la loi ou la réglementation) sauf lorsque VODOLIS fournit au Client le détail de ses consommations. En cas de communication de ces données au Client, ce dernier ne pourra les utiliser à aucune autre fin que la vérification de ses factures.

7.7. Le Client informera VODOLIS, par lettre recommandée avec avis de réception dûment motivée et dans un délai de quinze (15) jours à compter de la réception d'une facture relative à des redevances à la consommation, de toute contestation qu'il émettrait sur le contenu de cette facture. En cas de litige, les sommes facturées au Client resteront exigibles par VODOLIS, le montant non contesté restant, en tout état de cause, payable par le Client à son échéance. Les Parties prendront les mesures nécessaires pour que la contestation soit résolue avant le terme du délai de paiement mentionné ci-dessus. S'il est débouté et s'il a retenu une partie de ses paiements, le Client paiera, en plus des sommes dues, des intérêts de retard d'une fois et demi le taux d'intérêt légal en vigueur calculés entre la date d'échéance du montant concerné et la date de paiement effectif.

7.8. Les tarifs des Services peuvent faire l'objet de variations dont le Client sera informé. La notification envoyée au Client indiquera la date d'application des nouveaux tarifs. Le Client disposera d'un délai de vingt-et-un (21) jours, à compter de la notification par VODOLIS de l'augmentation d'un tarif non imputable à une cause hors du contrôle de VODOLIS, pour résilier, sans pénalité, la partie du Service concernée par l'augmentation de tarif, en envoyant à VODOLIS une lettre recommandée AR et sous réserve d'un préavis de quinze (15) jours.

7.9. Le Client dispose d'un accès aux Services avec une limitation d'encours dont il pourra à tout moment prendre connaissance auprès du service clients de VODOLIS.

7.10. Par ailleurs, VODOLIS se réserve la possibilité, dans les Conditions Particulières ou lors de la souscription au Service, de subordonner la Mise en Service d'un Service à la fourniture par le Client d'un dépôt de garantie ou d'une garantie bancaire à première demande d'un montant défini par VODOLIS (ci-après “la Garantie”). Au cas où le Client n'aurait pas versé ou mis en place la Garantie à la date indiquée par VODOLIS, la fourniture du Service sera suspendue jusqu'au versement ou la mise en place de ladite

Garantie et le Client devra néanmoins continuer à s'acquitter du prix du Service. De même, en cas d'incident ou de retard de paiement en cours de Contrat de Service, VODOLIS se réserve le droit, à tout moment et sans préjudice des autres recours dont elle dispose, de demander une Garantie au Client. En cas de non-paiement total ou partiel d'une quelconque facture à son échéance et après mise en demeure restée sans effet pendant huit jours à compter de son envoi, VODOLIS pourra déduire le montant correspondant de, ou appeler, la Garantie. VODOLIS informera le Client de cette déduction ou de cet appel par lettre recommandée avec avis de réception, et le Client devra reconstituer la Garantie au plus tard quinze 15 jours après réception de ladite lettre, à défaut de quoi le Client sera réputé en retard de paiement. En l'absence de retards de paiement du Client et/ou de différend entre les Parties, VODOLIS restituera ou prononcera la main levée de la Garantie deux 2 mois après la fin du Contrat de Service concerné.

7.11. En cas de vente d'équipement ou de cession de droits de propriété incorporels, la propriété ne sera transférée au Client qu'à compter du parfait paiement, et de l'encaissement par VODOLIS du paiement intégral du prix, principal, frais et taxes compris. Le Client s'engage à prendre toute mesure utile pour éviter leur saisie par des tiers. Il s'interdit également de céder ces éléments pendant toute la durée de validité du présent article de réserve de propriété. En cas de non-paiement à l'échéance, VODOLIS sera en droit de reprendre les éléments livrés, dans le cadre notamment des dispositions des articles 115 et suivants de la loi du 25/01/85 relative au redressement et à la liquidation judiciaire des entreprises.

8. LIMITATION DE RESPONSABILITE : Dans l'hypothèse où la responsabilité de VODOLIS serait établie au titre de l'exécution d'un Contrat de Service, cette responsabilité sera limitée aux dommages matériels directs à l'exclusion de tout dommage indirect et/ou immatériel et, en particulier, de toute perte de chiffre d'affaires, de bénéfice, de profit, d'exploitation, de renommée ou de réputation, de clientèle, action d'un tiers, préjudice commercial, économique et autre perte de revenus. Nonobstant toute autre stipulation du Contrat de Service, la responsabilité totale cumulée de VODOLIS n'excèdera pas, pour la durée de chaque Contrat de Service, le montant mensuel moyen des trois dernières factures adressées au Client au titre du Contrat de Service concerné. La responsabilité de chaque Partie en cas de décès, de préjudice corporel résultant de sa négligence ou de celle de ses agents et représentants ou de fraude, dol ou faute lourde n'est ni n'exclue ni limitée. Le Client sera seul responsable de l'utilisation des Services. Il ne les utilisera pas, et s'assurera qu'ils ne sont pas utilisés, à des fins impropres, illicites, contraires à l'ordre public ou aux bonnes mœurs, interdites par les lois ou règlements applicables ou en violation des droits d'un tiers ni ne causera de perte ou de dommage, quels qu'ils soient, à VODOLIS ou à tout tiers. Le Client indemnisera VODOLIS et tiendra quitte des réclamations, coûts, amendes, pénalités, dommages et intérêts, frais et autres charges résultant de l'usage qu'il fait des Services. Les préjudices subis par le Client et les sociétés au nom desquels il a signé des Contrats de Service, conformément aux dispositions de l'article 3 ci-dessus, feront l'objet d'une demande unique du Client et seront globalisées à son niveau ; le Client faisant son affaire de la répartition de l'indemnisation entre lui et lesdites sociétés. De convention expresse entre les Parties, aucune action judiciaire ou réclamation, quelle qu'elle soit, ne pourra être engagée ou formulée par l'une ou l'autre des Parties plus d'un 1 an après la survenance du fait générateur.

9. ASSURANCES : Chaque Partie s'engage à détenir auprès d'une compagnie d'assurances de 1er rang une police Responsabilité Civile, valable pendant toute la durée de chaque Contrat de Service, couvrant les risques associés à leur exécution. Chaque Partie fera son affaire de l'assurance de ses biens et de ses employés. Sur requête, chaque Partie fournira à l'autre une attestation d'assurances, attestant de la souscription des polices décrites ci-dessus.

10. FORCE MAJEURE : Les Parties ne seront pas responsables de dommage, de retard, d'une non-exécution ou d'une exécution partielle résultant d'une cause en dehors de leur contrôle et/ou pouvant être interprétée par un tribunal français comme un cas de force majeure (soit un « Cas de Force Majeure »). Les Parties conviennent qu'un Cas de Force Majeure inclura notamment : les intempéries, actes ou omissions d'une autorité publique, y compris les modifications de toute réglementation applicable aux Services, accès limités par un gestionnaire de domaine, défaillances ou contraintes d'un moyen de télécommunications géré par un opérateur auquel le réseau est raccordé ou d'un fournisseur, agitations, insurrections et actes d'une nature similaire, guerres déclarées ou non, grèves, sabotages, vols, vandalismes, explosions, incendies, foudre, catastrophes naturelles, actes de tiers. Les obligations de la Partie victime du Cas de Force Majeure seront suspendues sans qu'elle n'encoure de responsabilité, quelle qu'elle soit. Si un Cas de Force Majeure empêche l'une des Parties d'exécuter une obligation essentielle au titre d'un Contrat de Service pendant une période de plus de trois 3 mois consécutifs, les Parties se concerteront en vue d'aboutir à une solution satisfaisante. A défaut d'accord sur une telle solution dans un délai d'un 1 mois suivant l'expiration de la période de trois 3 mois sus citée, chacune des Parties pourra résilier ledit Contrat de Service, par lettre recommandée avec avis de réception, sans indemnité pour l'une ou l'autre Partie. Par dérogation à l'Article 12, la résiliation interviendra à la date de réception de la lettre recommandée.

11. SUSPENSION DES SERVICES : En cas de non-respect de l'une de ses obligations par le Client et, en particulier, si une quelconque facture de VODOLIS reste totalement ou partiellement impayée à son échéance, ou en cas de dépassement de l'encours visé à l'article 7.9, VODOLIS pourra, sans préjudice des autres recours dont elle dispose, envoyer au Client une mise en demeure de remédier à sa défaillance. Si ce courrier reste sans effet pendant quinze 15 jours suivant sa date d'émission, VODOLIS pourra suspendre de plein droit et sans préavis le Contrat de Service concerné. Une telle suspension n'entraînera pas la suspension des paiements et facturations au titre dudit Contrat de Service. A défaut pour le Client de remédier à sa défaillance dans un délai de quinze 15 jours à compter de la suspension d'un Contrat de Service, VODOLIS pourra, par dérogation aux dispositions de l'Article 12, résilier le Contrat de Service concerné de plein droit et avec effet immédiat aux torts du Client qui en supportera toutes les conséquences. Le Client déclare expressément accepter les conséquences de l'application du présent Article, en particulier en terme de continuité du Service et ne pourra en aucun cas se retourner contre VODOLIS pour quelque dommage que ce soit qu'il subirait du fait de cette application.

12. RESILIATION : En cas de manquement de l'une des Parties dans l'exécution d'une obligation essentielle aux termes d'un Contrat de Service, l'autre Partie pourra signifier

à la Partie en défaut une mise en demeure exigeant qu'elle remédie au manquement en question dans un délai de trente 30 jours à compter de la date de réception de la lettre recommandée avec avis de réception. A défaut de remède dans le délai imparti, l'autre partie pourra mettre fin au Contrat de Service concerné de plein droit par lettre recommandée avec avis de réception, sans préjudice des dommages et intérêts auxquels la Partie non défaillante pourrait prétendre en vertu de la loi et/ou du Contrat de Service. La date d'effet de la résiliation sera la date indiquée sur la seconde lettre recommandée. Après la résiliation d'un Contrat de Service ou son arrivée à terme, le Client cessera immédiatement toute utilisation du Service concerné et, à ses propres frais, procédera à toutes les désinstallations consécutives de ses équipements. VODOLIS reprendra possession de ses Equipements sous un délai fixé par elle. A cet effet, le Client laissera VODOLIS et/ou tout tiers agréé accéder librement à ses locaux que VODOLIS ne sera pas tenue de remettre en état.

13. CESSION : La cessation du Contrat de Service, pour quelque cause que ce soit, entraîne la déchéance de tous les termes des créances dues et leur exigibilité immédiate, quel que soit le mode de règlement prévu.

VODOLIS établira le solde du compte à la date de cessation. Les Contrats de Service seront régis par le droit français et interprétés conformément à celui-ci. En cas de différend entre les Parties né à l'occasion de

L'interprétation ou de l'exécution d'un Contrat de Service, compétence exclusive sera attribuée au Tribunal de Commerce d'Orléans, même en cas de référé, d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs.

14. DIVERS 14.1. Les Contrats de Service ne fournissent pas et ne sont pas destinés à fournir à des tiers (notamment des clients ou des sociétés affiliées du Client) de droit de recours, de réclamation, de remboursement, de motif d'action, ou tout autre droit

14.2. Les Contrats de Service et toutes leurs stipulations lieront les Parties aux présentes, leurs successeurs en droit et cessionnaires autorisés, en particulier en cas de changement de contrôle ou de fusion d'une Partie, soit par absorption du fait d'une société tierce, soit par création d'une société nouvelle, comme en cas de scission, d'apport partiel d'actifs ou autres opérations de concentration et de restructuration, et seront au seul bénéfice de ceux-ci. VODOLIS pourra librement céder, transférer, déléguer, sous-traiter ou encore aliéner tout ou partie de ses obligations, droits, titres ou intérêts en vertu des Contrats de Service.

14.3. Les communications aux termes d'un Contrat de Service seront faites par écrit (courrier, télécopie ou courrier électronique), aux adresses respectivement indiquées dans le Bulletin de Souscription auxquelles les Parties élisent domicile.

Lors des correspondances ou autres relations par Internet ou autre voie électronique, chaque Partie mettra en œuvre les moyens raisonnables en vue de sauvegarder la sécurité et la confidentialité des échanges mais les parties reconnaissent qu'il n'est pas possible de garantir une telle sécurité et confidentialité. De même, les Parties reconnaissent et acceptent que, bien qu'elles utilisent des anti-virus, elles ne peuvent garantir que les transmissions intervenant entre elles seront indemnes de tout virus.

14.4. Chaque Contrat de Service remplace tous les accords antérieurs, oraux ou écrits, entre les Parties relatifs au même objet et constitue l'intégralité de l'accord entre les Parties eu égard aux Services qu'il concerne.

14.5. Les obligations et garanties expressément contenues dans les Contrats de Service sont les seules acceptées par VODOLIS et se substituent à toute autre déclaration et/ou garantie expresse ou tacite, y compris, notamment, les garanties de valeur marchande, d'adéquation à un objet particulier et de service ininterrompu, ainsi qu'à toute obligation que VODOLIS pourrait avoir en droit coutumier ou jurisprudentiel.

14.6. Aucune Partie ne sera réputée avoir renoncé à un droit acquis aux termes d'un Contrat de Service, sauf renonciation écrite et signée.

14.7. Aucune des Parties ne consent à l'autre Partie, au titre d'un Contrat de Service, un droit de propriété intellectuelle et/ou industrielle, ou un quelconque droit d'utilisation, notamment sur les noms commerciaux, marques, logiciels et procédés sous quelque forme que ce soit et de quelque nature que ce soit, notamment par licence, directement ou indirectement, de manière expresse ou tacite, chacune restant par ailleurs titulaire de ses droits de propriété intellectuelle.

14.8. Les Parties conserveront confidentielles les stipulations des Contrats de Service et les informations, écrites ou orales, qui ne sont pas du domaine public, relatives aux Services et/ou aux Parties (ci-après « les Informations Confidentielles »). Ces Informations Confidentielles ne seront utilisées à aucune autre fin que l'exécution des Contrats de Service. Les Parties sont autorisées à divulguer des Informations Confidentielles sur ordonnance d'un tribunal ou d'une agence administrative, sur requête ou demande d'une agence ou autorité régulatrice, ou en vertu de toute réglementation de cette dernière, dans la mesure raisonnablement requise dans le cadre de l'exercice d'un recours en vertu des présentes, aux salariés, fournisseurs, experts, avocats ou aux commissaires aux comptes indépendants d'une Partie ayant besoin d'en connaître, aux prêteurs potentiels de crédit à une Partie et aux sociétés de son groupe. Le présent article s'appliquera pendant toute la durée de chaque Contrat de Service et survivra à leur arrivée à terme pendant trois 3 ans. Nonobstant ce qui précède et sauf mention particulière du Client sur le Bulletin de Souscription, VODOLIS se réserve le droit de faire figurer le nom du Client, son logo et le type de Service souscrit sur une liste de références commerciales communiquées au public. Par ailleurs, le Client reconnaît que VODOLIS pourra être amenée à divulguer des informations relatives au Client dans le cadre des dispositions de la loi n° 2000-719 du 1er août 2000. 14.9. Le Client reconnaît avoir été informé par VODOLIS d'avoir à déclarer, notamment à la Commission Nationale Informatique et Liberté et son propre comité d'entreprise, tout traitement automatisé d'informations nominatives qu'il pourra effectuer à partir des données fournies par VODOLIS. VODOLIS informe le Client, conformément à la loi 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, qu'il fait l'objet d'un traitement automatisé de données nominatives, notamment à des fins de constitution de fichier client et/ou de facturation détaillée. En particulier, VODOLIS se réserve le droit, sauf avis écrit contraire du Client d'utiliser les informations relatives au Client pour lui proposer, par proposition directe, voie postale ou de télécommunications, des offres adaptées à ses besoins. Le Client bénéficie d'un droit d'accès et de rectification de ces informations.

15. SPECIFICITES LIEES A LA TARIFICATION ILLIMITEE DE CERTAINES DESTINATIONS

Le Service donne lieu, pour chaque ligne, à la perception d'un abonnement mensuel. Les communications non éligibles à la tarification illimitée sont facturés selon les conditions présentées dans l'annexe tarifaire.

15.1. Consommations prises en compte dans l'abonnement « ILLIMITE »

Le service « ILLIMITE » permet au client de bénéficier, moyennant le paiement d'un abonnement mensuel, d'un nombre illimité de communication au départ de la Métropole, pour appeler en local ou en national vers les téléphones fixes et mobiles en France Métropolitaine, et ce 24 h sur 24 et 7 jours sur 7 et sous réserve des plafonds suivants :

- L'utilisateur n'appelle pas au cours du mois plus de 100 numéros différents par canal (ex. : 1 T0 est égal à 2 canaux) et pendant une durée de 60 minutes par appel.

- Les renvois permanents d'appels ne sont pas inclus.

Au-delà de ces plafonds, VODOLIS se réserve le droit de facturer les communications au tarif en vigueur pour les communications vers les fixes et les mobiles.

Sont exclues du Service :

- Les appels vers les DOM et les TOM

- Les appels vers les numéros de mobiles internationaux

- Les numéros spéciaux

- Les numéros d'accès à Internet

- Les numéros faisant l'objet d'une tarification spécifique (Transpac, Télétel, Minitel, Audiotel, vers les numéros en 08XXX ou en 3BPQ, vers les numéros en 087B, etc., ...)

- VODOLIS se réserve le droit d'exclure certains numéros géographiques ou non géographiques si l'usage qui en est fait est abusif ou non-conforme.

15.2 Utilisation abusive

Sont notamment considérés comme abusifs les cas d'utilisation inappropriée suivants (la liste ci-dessous est fournie à titre d'illustration et ne doit, en aucun cas, être considérée comme exhaustive) :

- L'utilisation du Service à d'autres fins qu'un usage personnel ou dans le cadre de l'activité professionnelle du Client (notamment aux fins d'en faire commerce)

- L'utilisation à titre gratuit ou onéreux du Service en tant que passerelle de réacheminement de communications

- L'utilisation ininterrompue du Service par le biais notamment de composition automatique et en continu du numéro sur la Ligne

- La programmation d'un télécopieur en vue de la diffusion de télécopies à des fins publicitaires ou promotionnelles ou d'envoi en masse de télécopie (« fax mailing »)

- L'envoi en masse de messages de façon personnalisée ou non

- L'utilisation du Service vers des services accessibles depuis des serveurs vocaux ou Internet, consultables par le biais d'un numéro géographique et d'une façon plus générale l'utilisation du Service vers toute plate-forme de services bénéficiant d'une rémunération directe ou indirecte du fait de la durée des appels passés par le Client

- La cession ou la revente, totale ou partielle, du Service. En cas d'utilisation abusive, VODOLIS se réserve le droit de facturer les communications vers les fixes et les mobiles au tarif en vigueur.

15.3. Piratage et fraude

Le Client est responsable de ses Équipements, et notamment de son PABX. Il ne pourra tenir VODOLIS pour responsable d'un quelconque acte de piraterie venant d'un tiers ou d'une quelconque fraude du Service dont il aurait été victime par l'intermédiaire de ses Équipements.

Le Client assumera les conséquences financières de tels actes et, à ce titre, s'acquittera des montants réclamés par VODOLIS au titre de ces actes illicites et/ou utilisations frauduleuses.

16. RESTRICTION DU SERVICE : En cas d'incident ou de retard de paiement total ou partiel d'une quelconque facture à son échéance, VODOLIS se réserve le droit, à tout moment et sans préjudice, de restreindre le service (ex : restriction total sur l'émission des appels). Le Client déclare expressément accepter les conséquences de l'application du présent Article et ne pourra en aucun cas se retourner contre VODOLIS pour quelque dommage que ce soit qu'il subirait du fait de cette application.

Le prix défini dans la présente proposition correspond à une prestation standard. La fourniture de Services par VODOLIS est toujours subordonnée à l'éligibilité effective et normale (notamment sans désaturation) du lien lié à l'infrastructure réseau de l'Opérateur, à l'absence de situation de désaturation, à la signature par l'Utilisateur du Bon de commande, des conditions générales et particulières applicables aux Services et à la remise des informations nécessaires à l'ouverture du compte.

CONDITIONS PARTICULIERES OFFRE JUST FIBRE

Article 1 – objet

Les présentes Conditions Spécifiques ont pour objet de définir les conditions de fourniture par Vodolis de l'Offre Just Fibre ORANGE (ci-après dénommée l'« Offre »). En complément des définitions de la Convention Cadre, les termes suivants utilisés dans les présentes Conditions Particulières auront la signification qui suit :

Article 2 - définitions

Accès : Accès supportant un/ou des services très haut débit de communications électroniques basés sur l'usage de la Boucle Locale Optique Mutualisée d'Orange.

Accès Fibre : Accès construit en technologie FTTH permettant au partenaire de fournir à des Clients finaux, un service très haut débit.

Accès très haut débit : Accès supportant un service basé sur une technologie FTTH

Adresse IP (Internet Protocol) : Adresse unique permettant d'identifier un équipement informatique sur l'Internet (PC, serveur...) utilisant le protocole TCP/IP (exemple : 192.156.112.123).

Boucle Locale Optique Mutualisée (BLOM) : réseau d'infrastructures passives qui permet de connecter en fibre optique l'ensemble des Logements d'une zone donnée depuis un nœud unique, le nœud de raccordement optique (NRO). La BLOM s'étend ainsi du NRO jusqu'aux DTIO ou PTO installés dans chaque Logement de la zone desservie.

Desserte Interne : installation intérieure après le Point de Termination Optique du Réseau.

DHCP : Dynamic Host Configuration Protocol, correspond à l'allocation d'Adresse IP dynamique.

Domain Name Serveur (DNS) ou serveur de Nom de Domaine : Serveur effectuant la traduction du nom alphanumérique d'une machine (ex : machine1@orange-business.com) en son Adresse IP (ex : 194.156.178.12).

Dispositif de Termination Intérieur Optique (ou DTIO) : dans le cas des Logements pré-fibrés, l'élément passif situé à l'intérieur dudit Logement, qui constitue le point de terminaison de l'Accès Fibre.

Équipements : matériels spécifiques compatibles avec le réseau d'Orange, mis à disposition dans le cadre de l'Offre Just Fibre tels que la box et le boîtier Fibre Optique (ONT) ainsi que leurs accessoires.

Ethernet : Protocole de communication de niveau 2 permettant à des ordinateurs d'échanger des informations sur le réseau local.

FTTH (Fiber To The Home) : déploiement de la fibre optique jusqu'au Locaux du Client Final.

Installation Terminale : ensemble des équipements et câblage desservant un domaine privatif (y compris des passages en parties communes), connecté au réseau de communications électroniques d'Orange par le Point de Termination Optique du Réseau d'Orange.

IP (Internet Protocol) : protocole réseau réalisant la transmission des données sur les différents réseaux de télécommunications et leur permettant de travailler ensemble de telle façon qu'ils ne paraissent former qu'un seul réseau pour les divers Clients Finaux.

Jours et Heures Ouvrables (HO) : du lundi au samedi inclus hors jours fériés, de 8 heures à 18 heures Jours et Heures Ouvrés : du lundi au vendredi inclus hors jours fériés, de 9 heures à 18 heures

LAN (Local Area Network) : Réseau local informatique du Client Final.

Logement : désigne le logement ou local à usage professionnel ou à usage mixte du Client Final pour lequel un Accès Fibre est déployé (même bâtiment, même escalier, même étage).

Nom de Domaine : Nom permettant à un Client Final d'être reconnu sur Internet via un site Web (adresse du site) ou pour l'utilisation d'une messagerie (adresse du courrier électronique). Ce nom est délivré et enregistré par les autorités compétentes de l'Internet en France ou à l'étranger. Ce nom officiel identifie internationalement les réseaux et machines auxquels les adresses sont rattachées.

Nœud de Raccordement Optique (NRO) : Le nœud extrémité de la BLOM, qui rassemble à la fois, le répartiteur de transport optique, des infrastructures d'hébergement des équipements actifs des opérateurs (emplacement, énergie, etc.) et un point d'accès à un ou plusieurs réseaux de collecte en fibre optique.

OLT (Optical Line Termination) : équipement de terminaison assurant l'interface à la fibre, côté réseau, dans les réseaux FTTH en fibre optique.

Protocole SMTP (Simple Mail Transfert Protocol) : Protocole de transfert de messages électroniques (mail) à travers une connexion de type TCP/IP.

Point de Branchement Optique (PBO) : Dans les immeubles de plusieurs logements ou locaux à usage professionnel comprenant une colonne montante, point d'interconnexion du réseau vertical de l'immeuble et du câble servant au raccordement final des abonnés. Dans les autres cas, le point de branchement optique peut se trouver à l'extérieur de l'habitat à proximité immédiate du logement, en général à quelques mètres ou quelques dizaines de mètres du logement.

Point de Termination Optique (ou PTO) : désigne le point de terminaison de l'Accès Fibre du Client Final situé dans le Logement. Il est matérialisé par une prise optique.

Article 3 - description de l'Offre Just Fibre

Dans le cadre de l'Offre Just Fibre Orange, Vodolis met à disposition du Client Final, un Accès Fibre permettant d'accéder au réseau Internet (ci-après l'Accès Just Fibre »).

Dans le cadre de la fourniture d'un Accès Just Fibre ORANGE, Vodolis fournit les prestations indissociables suivantes :

Une Box,

Un Accès Fibre FTTH et sa collecte avec le raccordement, et l'installation de l'ONT par un technicien Orange.

Une connectivité Internet.

Mise à disposition d'une Box

La connexion Internet s'effectue via une Box (modem/routeur) mise à la disposition d'Orange pour les besoins d'un Client Final.

La Box, en protocole IP, dispose des interfaces suivantes :

1 port RJ-11 WAN ADSL/VDSL2 : permettant la connexion à l'Accès

4 ports RJ-45 LAN 10/100/1000 Mbps

Wifi 802.11 N 2.4 GHz et Wifi 802.11 AC 5 GHz.

La description détaillée de la Box et de ses fonctionnalités figure en annexe des présentes Conditions Particulières.

Fourniture d'un Accès Fibre et sa collecte

Dans le cadre de la fourniture d'un Accès Just Fibre, Orange fournit un Accès Fibre, à partir de la Boucle Locale Optique Mutualisée d'Orange.

Chaque Accès Fibre fourni pour le Partenaire par Orange assure la connexion d'un Client Final à un OLT d'Orange à partir de la Boucle Locale Optique Mutualisée, au moyen des technologies FTTH, et permet :

-Une connexion permanente,

-Une durée de connexion illimitée,

-Un volume de données échangées illimitées,

-Et des débits crêtes asymétriques, le débit fourni en voie « descendante » (l'OLT vers le Client Final) étant supérieur à celui qui est fourni en voie « montante » (du Client Final vers l'OLT).

Le débit mis à disposition est un débit non garanti pouvant aller jusqu'à 1000 Mégabits/seconde en débit descendant avec équipement Client Final compatible et 500 mégabits/seconde en débit remontant. Il est entendu par débit descendant la capacité de débit depuis le réseau Internet vers le Client Final. Il est entendu par débit remontant la capacité de débit depuis le Client Final vers le réseau Internet.

La plateforme et une connectivité Internet

Le réseau d'Orange permet de véhiculer les flux de données des Clients Finaux soit vers les plates-formes de service « Just Fibre » soit vers le réseau Internet national et international.

Les plates formes de services « Just Fibre » réalisent les fonctions suivantes :

-L'authentification des Clients Finaux et l'attribution d'une Adresse IP leur permettant d'accéder à l'Internet (Fonction Radius).

-Un service de DNS.

-Un service de gestion des Box : ce service permet de charger vers les Box des configurations particulières, des codes d'identification, des versions correctives ou évolutives de leur firmware.

L'accès au réseau Internet :

Les flux des Clients Finaux sont concentrés sur des points de présence de l'Offre « Just Fibre ».

Ces points de présence disposent d'accès très haut débit sur le réseau d'Orange, qui assure alors le transit vers les points d'accès Internet les plus pertinents.

Domaine de responsabilité

Dans le cadre de l'Offre Just Fibre, Orange fournit le Service Internet jusqu'au niveau de la Box fournie et installée dans les locaux du Client Final.

L'architecture, la configuration et l'administration des systèmes (équipements de réseau, Terminaux...) présents sur le réseau local du Client Final n'est pas de la responsabilité de Vodolis.

Article 4 - conditions de fourniture de l'Offre Just Fibre

Un seul Accès Just Fibre par Logement du Client Final peut être souscrit par l'Opérateur.

Éligibilité

L'Offre Just Fibre est disponible en France métropolitaine sur la BLOM Orange.

Si l'adresse saisie est éligible, les compléments d'adresse (Bâtiment, Escalier et Etage) seront à préciser.

À la réception d'une commande de l'Opérateur relative à un Accès Just Fibre, Orange réalise une étude de faisabilité afin de déterminer au préalable si le Logement concerné peut être raccordé.

Le client final est informé que même en cas d'éligibilité, dans certains cas, lors du raccordement, des impossibilités notamment techniques empêchent l'adduction effective du Logement.

Vodolis et Orange conviennent que dans ce cas, ladite commande d'Accès est annulée de plein droit sans autre formalité et sans qu'aucun frais ne puisse être mis à la charge de l'une ou de l'autre Partie. À titre d'exemple, dans certains immeubles, les colonnes montantes peuvent ne pas permettre d'y intégrer la fibre optique. Dans le cas où le Logement du Client Final se situe au sein d'une copropriété, le raccordement effectif dudit Logement dépend dans un premier temps de la pose préalable de la fibre optique dans l'immeuble, ce qui nécessite l'accord du (ou des) propriétaire(s).

Article 5 - mise en service et commande de l'Offre

Construction de l'Accès Fibre

La construction de l'Accès Fibre au réseau d'Orange nécessite l'intervention d'un technicien d'Orange au niveau du Point de Termination Optique du Réseau et un rendez-vous avec le Client Final.

Rendez-vous avec le Client Final

Dans le cas d'absence du Client Final au rendez-vous, le client est redevable de la pénalité absent au rendez-vous ; Vodolis devra alors prendre un nouveau RDV.

Dans le cas du refus de l'intervention par le Client, la commande est annulée et le client est redevable de la pénalité pour refus d'intervention par le Client Final.

Le montant de ces pénalités est défini conformément au « Catalogue tarifaire Vodolis »

Nature de l'intervention

L'intervention d'Orange en domaine privé se limite à des travaux situés en dessous de 2,50 mètres de hauteur, sous réserve qu'il n'y ait pas de difficultés exceptionnelles de construction telles que visées à l'article « difficultés exceptionnelles de construction » des présentes.

Le Client Final s'assure que les éventuels travaux soient faits avant l'intervention du technicien Orange.

Construction de l'accès Fibre

Lors du RDV, le technicien Orange réalise :

La construction de l'Accès Fibre, le cas échéant ;
Le branchement et la configuration du boîtier optique (ONT) fourni par Orange et apporté par le technicien,
La vérification du bon fonctionnement de l'Accès Fibre.
Localisation de la PTO et desserte Interne
La mise à disposition d'un Accès Fibre est réalisée au PTO ou au DTIO.
Sont exclues les prestations d'installation au-delà du PTO ou DTIO telles que : réalisation d'une Desserte Interne dans le Logement du Client Final, mise en service des Terminaux du Client Final ou d'équipements mis à disposition du Client Final par l'Opérateur.

Difficultés exceptionnelles de construction

Sont notamment considérées comme des difficultés exceptionnelles de construction de l'Accès Fibre les cas suivants :

- Perçement de murs d'une épaisseur supérieure à 25 centimètres
- Perçement de dalles planché
- Passage de câble nécessitant la pose de goulottes
- Passage de câble dans des faux plafonds ou faux planchers
- Déplacement de mobilier particulièrement lourd et encombrant
- Accès réglementé ou interdiction de passage
- Site protégé (parcs naturels par exemple)
- Configurations architecturales spéciales (châteaux, parkings, caves, clochers ou usines par exemple).

Dans le cas où Orange identifie des difficultés exceptionnelles de construction, Orange clôture la commande en échec et facture une « pénalité pour déplacement à tort d'un technicien d'Orange en cas de difficultés exceptionnelles de construction », dont le montant est indiqué conformément au « Catalogue tarifaire Vodolis ».

En outre, conformément au décret n° 2002-839 du 3 mai 2002 rappelé par celui du 3 juin 2011 (n°2011-629) et applicable au 1er février 2012, Orange doit disposer du Document Technique Amiante (DTA) pour toute intervention dans les locaux, si la date de Permis de construire du bâtiment concerné par les travaux est antérieure au 1er juillet 1997. Le DTA devra être remis au technicien le jour de l'installation. En l'absence de ce document ou en présence d'amiante, le technicien ne pourra pas réaliser les travaux (perçements, ouverture de faux plafonds...) et l'intervention devra être reportée. L'Opérateur s'engage à s'assurer du respect de cette obligation auprès du Client Final.

Fourniture et installation de la Box

Expédition

Dès la validation de la faisabilité technique de l'Accès Fibre à l'adresse du client, Orange déclenche l'expédition et la livraison de la Box au nom et à l'adresse du destinataire, préalablement communiqué Vodolis.

Mise en service d'un Accès Just Fibre

La mise en service effective de la connexion Internet est automatique, sans action du Client Final, dès l'installation de la Box et son branchement à l'Accès Fibre.

Article 7 – Rétablissement

Delia de rétablissement et d'intervention

Dans la mesure où la cause du dysfonctionnement a fait l'objet d'une signalisation par le client à Vodolis, celui-ci s'efforcera d'intervenir dans les 72 heures ouvrés.

-Option de rétablissement garanti pour l'Accès Just Fibre
VODOLIS propose au client une option payante de service après-vente des Accès Just Fibre qui consiste en une garantie de rétablissement du service en moins de 10 Heures Ouvrables (du lundi au samedi de 8h à 18h), dans la mesure où la cause du dysfonctionnement est exclusivement imputable à Orange.

Cette GTR 10h en HO ne sera pas appliquée dans les cas suivants :

- Service dégradé,
- Signalisation nécessitant un rendez-vous chez le Client Final,
- Défaits sur la Box,
- Dysfonctionnement lié à la desserte interne, une PTO déportée, ou le LAN du Client Final Cette option peut être souscrite uniquement lors de la commande de création d'un Accès Just Fibre.

Cas d'exclusion

Les signalisations suivantes n'entrent pas dans l'assiette de facturation des « STT » :
-Les signalisations abandonnées en cours de traitement par les Partenaires clôturées,
-Les signalisations sans pré localisation de l'incident chez le Client Final pour lesquelles Orange n'a pas pu intervenir en raison de l'absence du Client Final, clôturée
-Les signalisations clôturées,

Facturation des « STT »

Le client est redevable de la pénalité pour Signalisation Transmise à Tort, définie à l'annexe « pénalités » des présentes Conditions Spécifiques, dans les cas suivants :

- La première Signalisation fait l'objet d'une clôture en Signalisation Transmise à Tort ;
- Vodolis dépose, dans un délai de 14 jours calendaires après la « Clôture 1 », une seconde Signalisation qui fait l'objet d'une clôture, dite « Clôture 2 », en Signalisation Transmise à Tort :

- Orange comptabilise 2 « STT » dans le seul cas où la première Signalisation est clôturée en Signalisation Transmise à Tort ;

- Orange comptabilise 1 « STT » dans tout autre cas, notamment lorsque la première Signalisation est clôturée en Signalisation en rétablissement.

Gestion des travaux programmés

Pour assurer le maintien de la qualité de l'Offre, Orange peut être amené à réaliser sur son réseau des travaux susceptibles d'affecter temporairement le bon fonctionnement de ladite Offre.

Avant chaque intervention, Orange transmet à l'Opérateur des informations concernant les travaux programmés dans le respect d'un préavis de quinze (15) jours calendaires précédant la date desdits travaux, et en indiquant les plages horaires et durées prévisionnelles d'interruption de l'Offre.

Dans le cas exceptionnel où une dégradation est détectée et est susceptible d'engendrer très rapidement un incident sur l'Offre sans intervention d'Orange, le préavis de quinze (15) jours peut être raccourci.

Dans le cas où seul le Partenaire est susceptible d'être affecté par les travaux, Orange convient avec lui de la plage horaire d'intervention, dans les limites horaires relatives au service après-vente telles que précisées dans les Conditions Spécifiques.

Dans le cas exceptionnel où, à la demande du Partenaire et après étude, les travaux programmés ont lieu à une Heure non Ouvrable, les frais supplémentaires engagés par Orange sont à la charge du Partenaire.

Les interruptions ou dégradations de service dues à de tels travaux, ne sont pas considérées comme incidents. A ce titre, elles ne sont pas prises en compte dans les engagements de rétablissement décrits ci-dessus.

Article 8 - évolution du réseau d'Orange

Dans le cas de fermeture d'un NRO d'Orange hébergeant le Répartiteur de Transport Optique et raccordant des Accès Just Fibre, CODEPI informe Le Partenaire en respectant un préavis de 12 mois.

La fermeture d'un Répartiteur de Transport Optique entraîne la résiliation des Accès Just Fibre concernés.

Article 9 – durée

L'Offre Just Fibre est souscrite pour une durée de 36 mois

Chaque commande d'Accès Just Fibre, et le cas échéant de l'option de garantie de temps de rétablissement pour l'Accès Fibre « GTR 10h HO », est souscrite pour une durée de 36 mois.

Article 10 - prix et facturation

Les prix des prestations fournies dans le cadre de l'Offre Just Fibre sont définis dans le « Catalogue tarifaire VODOLIS »

-Les Accès Just Fibre dans les conditions suivantes :

- Des Frais de Mise en Service (FAS), facturés à la mise en service de l'Accès Just Fibre ;

- Un abonnement mensuel de l'Accès Just Fibre et la Box, facturé terme à échoir à partir du 1er mois de sa date de mise en service.

- Le cas échéant un abonnement mensuel à l'option « GTR 10h HO » facturé dans les mêmes conditions que l'abonnement mensuel de l'Accès Just Fibre.

Des frais d'expédition de Box, et le cas échéant de restitution de Box.

Article 11 - résiliation

11.1 Résiliation d'une commande

Le client demande la résiliation d'un Accès Just Fibre en envoyant une lettre recommandée avec avis de réception au moins 3 mois avant la fin de la période initiale.

Conséquences de la résiliation d'une commande

Vodolis transmet au client un courrier électronique avec les modalités de restitution de la Box et la fourniture d'un « bon de restitution ».

Il appartient au client de restituer la Box et le boîtier Fibre Optique dans un délai de trente (30) jours à compter de l'envoi dudit courrier.

Au-delà de ce délai, une « pénalité pour non-restitution de box dans les délais » est appliquée conformément au « Catalogue tarifaire Vodolis ».

