



# Conditions Particulières

Service « Best Effort » - Fibre

# Sommaire

<b>1</b>	<b>Objet des Conditions Particulières Best Effort .....</b>	<b>9</b>
<b>2</b>	<b>Définitions du Service.....</b>	<b>10</b>
2.1	Porte de Livraison.....	10
2.2	Etude d'éligibilité.....	10
2.3	Modalités de fourniture d'un Lien d'Accès .....	10
2.3.1	Eligibilité au Service .....	10
2.3.2	Prérequis sur les informations concernant l'Utilisateur Final .....	11
2.3.3	Prévisions de Commandes .....	11
2.4	Mise en œuvre du Service .....	11
2.5	Procédure de mise en service d'un Lien d'Accès FTTH .....	11
2.6	Délai de mise en service .....	12
2.7	Installation et Maintenance programmées des Equipements Terminaux fournis .....	13
2.8	Service Après-Vente .....	14
2.8.1	Procédure de notification des Incidents et Interruptions .....	14
2.8.2	Clôture de l'Incident .....	15
2.8.3	Gestion des travaux programmés.....	15
2.8.4	Equipements du Client .....	16
2.8.5	Equipements de [Société de Projet] .....	17
2.9	Engagements de Niveaux de Service.....	17
2.9.1	IMS d'un Lien d'Accès.....	18
2.9.2	Pénalités et modalités de versement .....	19
<b>3</b>	<b>Responsabilité des Parties .....</b>	<b>20</b>

4	Prix.....	21
5	Modalités de Facturation .....	21
6	Raccordements.....	22
6.1	Raccordement Long .....	22
6.2	Raccordement à la Demande .....	22
7	Durée.....	22
	Liste des annexes .....	24

**CONDITIONS PARTICULIERES DE L'OFFRE BEST EFFORT**

En application de la Convention Cadre n°.....

ENTRE LES SOUSSIGNES :

#####, Société anonyme au capital de ----- immatriculée au RCS ----- sous le numéro -----, dont le siège social est -----, représentée par -----, en qualité de ----  
-----, dûment habilité aux fins des présentes,

Ci-après dénommée « **Le Client** »,

**D'une part,**

**Et**

**[Société de Projet]**

Ci-après dénommée « **[Société de Projet]** »,

**D'autre part.**

Ci-après dénommés indifféremment, ensemble ou séparément, la ou les « **Partie(s)** ».

## Il est préalablement exposé ce qui suit :

Il est rappelé que [Société de Projet] est propriétaire d'un réseau de communications électroniques à très haut débit sur le territoire de [●], qu'il a construit dans le cadre des engagements qu'il a pris auprès du ministre chargé des communications électroniques conformément à l'article L.33-13 du Code des postes et des communications électroniques.

A cet effet, [Société de Projet] propose une gamme complète de services à l'attention d'opérateurs de communications électroniques au sens de l'article L.32 du Code des postes et communications électroniques.

Le Client est un [ ] opérateur qui commercialise des services de communication électronique à très haut débit (au sens de l'article L.32-15° du Code des postes et communications électroniques) ou un utilisateur de réseau indépendant (au sens de l'article L.32-4° du Code des postes et communications électroniques) [Note pour AITHD : A adapter au cas par cas.] et souhaite bénéficier des services proposés par [Société de Projet] afin de commercialiser des services de communications électroniques à très haut débit en fibre optique à des Clients Finaux.

Dans ce contexte, les Parties ont signé la convention cadre n° [●] le [●] (la « **Convention cadre** »).

Dans la gamme de Services proposés par [Société de Projet], le Client souhaite souscrire un Service Best Effort sur support optique fourni par [Société de Projet].

Les Parties se sont donc rapprochées en application de la Convention Cadre afin de convenir des présentes conditions particulières pour définir les termes et conditions applicables à la fourniture du Service Best Effort.

## DEFINITIONS

Les termes précédés d'une lettre majuscule ont le sens qui leur est donné ci-dessous ou, s'ils ne sont pas expressément définis dans les Conditions Particulières Best Effort, dans la Convention Cadre :

- « **Altitude Infrastructure Exploitation** » : désigne la société Altitude Infrastructure Exploitation, une société par actions simplifiée, dont le siège social se situe Tour Initiale – 1 terrasse Bellini, 92919 PARIS LA DEFENSE CEDEX et immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le numéro 509 662 052.
- « **Câblage Client Final** » désigne la partie de la Ligne FTTH située entre le Point de Branchement Optique (PBO) exclu et une Prise Terminale Optique (PTO) incluse.
- « **Client** » a le sens attribué dans le bloc de désignation des Parties en première page des Conditions Particulières Best Effort.
- « **Conditions Particulières Best Effort** » désigne les présentes conditions particulières, leur préambule et leurs annexes (tels que modifiés par les Parties le cas échéant)
- « **Convention d'Immeuble FTTH** » désigne le contrat établi entre [Société de Projet] et un Gestionnaire d'Immeuble détaillant l'ensemble des modalités, notamment techniques et juridiques, relatives à l'installation, la gestion, l'entretien ou au remplacement de lignes de communications électroniques à très haut débit en fibre optique permettant de desservir un ou plusieurs Utilisateurs Finaux dans un Immeuble FTTH.
- « **Date de facture** », sauf disposition contraire mentionnée dans le Bon de Commande, désigne la date d'émission de la facture par [Société de Projet].
- « **Déplacement à Tort** » désigne un déplacement de [Société de Projet] ou tout tiers mandaté par celui-ci en charge de la mise en service du Lien d'Accès par la réalisation du Câblage Client Final et son raccordement chez l'Utilisateur Final à la suite d'une commande du Client, à l'occasion duquel [Société de Projet] ou le tiers mandaté par celui-ci ne peut pas procéder à l'intervention prévue en raison de :
  - L'absence de l'Utilisateur Final au rendez-vous d'installation programmée ; ou
  - Le refus de raccordement de l'Utilisateur Final ; ou
  - D'un fait imputable au Client, tel que notamment une erreur dans le Bon de Commande ; ou
  - Le refus des travaux par l'Utilisateur Final ; ou
  - Absence de Desserte Interne permettant le raccordement du Client Final ; ou
  - Travaux à réaliser par le Client Final en domaine privé
- « **Desserte Interne** » désigne l'ensemble des infrastructures et équipements nécessaires à la mise en place du Câblage Client Final (notamment chemin de câbles, fourreaux, poteaux, etc.), présents sur le Site FTTH, et situés derrière le PBO.

- « **FTTH** » Fiber To The Home, désigne le déploiement de la fibre optique jusqu'à la Prise Terminale Optique ou encore une infrastructure mutualisée permettant la desserte en fibre optique des Client finaux avec le déploiement de la fibre optique sur l'intégralité du Réseau depuis le cœur du réseau de l'Opérateur commercial jusqu'au logement à raccorder.
- « **Gestionnaire d'Immeuble** » désigne une personne morale ou physique ou propriétaire mandatée par des propriétaires pour gérer un immeuble ou un groupe d'immeubles bâtis pour le compte d'une propriété ou copropriété (syndics de copropriété ou bailleurs sociaux) ou Lotissement FTTH.
- « **Heures Ouvrées** » désigne la période de 8h à 18h les Jours Ouvrés hors jours fériés.
- « **Immeuble FTTH** » désigne un bâtiment ou ensemble de bâtiments à usage d'habitation, à usage mixte ou à usage professionnel pour lequel est signée une Convention d'Immeuble FTTH avec le Gestionnaire d'Immeuble permettant l'installation terminale de l'infrastructure de réseau FTTH.
- « **Interruption** » désigne une période de coupure signalée par le Client, selon les procédures de notification définies à l'Article 2.8 ci-après, pour des raisons liées aux Equipements de [Société de Projet].
- « **Interruption Maximum du Service** » ou « **IMS** » correspond au cumul des temps d'Interruption du Service sur une année calendaire.
- « **Interruption Programmée** » désigne une interruption dont la survenance a fait l'objet d'un accord préalable entre les Parties ou dont le Client a été préalablement avisé.
- « **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 Utilisateurs Finals.
- « **Lotissement FTTH** » désigne l'ensemble de logements ou locaux à usage professionnel régi par l'ordonnance n° 2004-632 du 1er juillet 2004, relative aux associations syndicales de propriétaires, dans les voies, équipements ou espaces communs duquel est implanté le câblage d'immeuble. Un Lotissement FTTH comporte au moins deux (2) Maisons Individuelles FTTH.
- « **Maison Individuelle FTTH** : désigne le bâtiment usage d'habitation, à usage professionnel ou à usage mixte pour lequel [Société de Projet] a installé une Ligne FTTH et qui n'est pas un Immeuble FTTH ou un Lotissement FTTH.
- « **Nœud de Raccordement Optique** » ou « **NRO** », désigne, dans le réseau de desserte optique, le lieu hébergeant des équipements actifs ou passifs et où convergent les lignes de collectes optiques des différents Points de Mutualisations desservis par ce NRO.
- « **Notification de Mise en Service** » a le sens qui est attribué à ce terme à l'Article 2.5.
- « **Optical Line Termination** » ou « **OLT** » désigne l'équipement de terminaison, côté réseau, assurant l'interface avec les fibres dans les réseaux FTTH en fibres optiques. Un OLT est relié à



une ou à plusieurs terminaisons d'abonnés, appelées ONT, par des fibres optiques. L'OLT est généralement situé dans le NRO.

- « **Point de Branchement Optique** » ou « **PBO** » désigne l'élément passif de connexion à proximité immédiate des logements raccordables ; il permet le raccordement du logement raccordable par le Câblage Client Final. Suivant la typologie, il peut se situer sur le domaine privé ou sur le domaine public notamment en chambre, façade, ou bien sur un appui aérien.
- « **Point de Mutualisation** » ou « **PM** » désigne le point sur lequel les liens fibres optiques de la boucle locale optique sont concentrés pour être connectés au réseau actif FTTH de [Société de Projet].
- « **Prise Terminale Optique** » ou « **PTO** » ou « **Dispositif de terminaison intérieure optique** » ou « **DTIO** » désigne la limite de séparation entre le Câblage Client Final et l'installation privative de l'Utilisateur Final. Il est matérialisé par une prise optique qui fait partie du Câblage Client Final. Elle se situe dans le logement ou local à usage professionnel de l'Utilisateur Final et constitue la limite de responsabilité entre le Réseau et le réseau de l'Utilisateur Final.
- « **Porte de Livraison** » ou « **Porte de Collecte** » désigne l'interface physique entre le Réseau et le réseau du Client sur laquelle [Société de Projet] (pour une porte de livraison locale, c'est-à-dire sur le périmètre du réseau exploité par [Société de Projet]) ou la société Altitude Infrastructure Exploitation (pour une porte de livraison nationale, c'est-à-dire hors du réseau exploité par [Société de Projet]) livre le Service au Client.
- « **Réseau de Communications Electroniques** » ou « **Réseau** » désigne les infrastructures dont [Société de Projet] assure l'exploitation et la maintenance et/ou pour lesquels [Société de Projet] assure la commercialisation des Services qu'elles permettent.
- « **Seconde Notification de Mise en Service** » a le sens qui est attribué à ce terme à l'Article 2.6.
- « **Service** » désigne le service fourni par [Société de Projet] au Client conformément aux termes de la Convention Cadre, des Conditions Particulières Best Effort et des Bons de Commande sous-jacents.
- « **Signalisation à Tort** » désigne une signalisation d'Incident transmise par le Client qui, après vérification par [Société de Projet], s'avère ne pas relever du périmètre de responsabilité de [Société de Projet], [et/ou être consécutif à un usage anormal et/ou frauduleux du Service par le Client].
- « **Site FTTH** » désigne un Immeuble FTTH, une Maison Individuelle FTTH ou à un Lotissement FTTH. Il peut y avoir un ou plusieurs Sites Utilisateurs Finals sur un même Site FTTH.
- « **Site Utilisateur Final** » : désigne le(s) bâtiment(s) ou espaces dans lesquels le Client ou un Utilisateur Final est situé et où l'Équipement Terminal sera installé.
- « **Site Utilisateur Final Raccordable** » désigne tout Site Utilisateur Final inclus dans la Zone de Couverture et dont le Câblage Client Final n'existe pas.



- « **Site Utilisateur Final Raccordé** » désigne tout Site Utilisateur Final inclus dans la Zone de couverture et dont le Câblage Client Final est existant et utilisable. Il est alors identifié par le numéro de la PTO qui y est installée.
- « **Zones de Couverture** » désigne la zone géographique couverte par la technologie fibre optique du Réseau de Communications Electroniques.

Les Parties conviennent que les règles d'interprétation définies à l'article "Définitions" de la Convention Cadre s'appliquent mutatis mutandis aux Conditions Particulières Best Effort.

# 1 Objet des Conditions Particulières Best Effort

Le Service « Best Effort » est un Service de vente d'accès FTTH activé qui permet au Client Final de bénéficier d'un Service d'accès très haut débit à valeur ajoutée.

Les présentes Conditions Particulières Best Effort ont pour objet de définir les termes et conditions spécifiques à la fourniture et à la réception du Service.

Les Conditions Particulières Best Effort viennent compléter la Convention Cadre qui a pour objet de définir les conditions générales dans le cadre desquelles le Client pourra souscrire un ou plusieurs Service(s) auprès de [Société de Projet] et [Société de Projet] fournira au Client le(s) Service(s). Sauf stipulation expresse contraire, la Convention Cadre s'applique ainsi à la fourniture par [Société de Projet] de tous les types de Services visés dans la Convention Cadre (y compris la fourniture du Service) et à la relation entre les Parties plus généralement. A titre d'exemple, sont ainsi prévus dans la Convention Cadre, les points relatifs à : la modification unilatérale du Service par [Société de Projet] (article 2.1), à la passation de commande de Services (article 2.2), à la responsabilité des Parties (article 4 de la Convention Cadre), au cas de force majeure (article 5), aux questions relatives aux assurances (article 6), au droit applicable et au règlement des Litiges survenant au titre des Conditions Particulières Best Effort (article 7), la confidentialité (article 8), aux aspects relatifs à la propriété intellectuelle et aux références commerciales (article 9), aux modalités de facturation et taxes (article 11), aux garanties de paiement (article 12), à la durée (article 13), à la suspension du Service (article 14), à la résiliation des Conditions Particulières Best Effort (article 15), aux conséquences de la résiliation ou de la fin des Conditions Particulières Best Effort (article 16), au changement de contrôle, au transfert et à la sous-traitance des Conditions Particulières Best Effort (article 17.2), aux notifications (article 17.3), aux modifications des Conditions Particulières Best Effort (article 17.6), aux garanties de [Société de Projet] (article 17.7), aux conséquences de l'imprévision (article 17.10).

Conformément aux stipulations de la Convention Cadre, l'exécution des Services sera régie par les documents suivants :

- la Convention Cadre ;
- les Conditions Particulières et ses annexes ;
- les Bons de Commande.

En cas de divergences entre lesdits documents, leur ordre de priorité correspondra à l'ordre de prévalence présenté ci-dessus dans le sens décroissant. Toutefois, lorsque les Conditions Particulières préciseront expressément qu'elles dérogent à la Convention Cadre, leurs stipulations s'imposeront à celles de la Convention Cadre.

La fourniture du Service est conditionnée par la signature des Conditions Particulières Best Effort et de Bon(s) de Commande.

Le Client reconnaît avoir pleine connaissance des conditions de délivrance du Service et certifie que le Service répond à ses besoins et exigences.

## 2 Définitions du Service

Le Service consiste en la fourniture d'une prestation comprenant le raccordement par un Lien d'Accès actif d'un ou plusieurs Sites Utilisateur Final à un NRO du Réseau au moyen d'une Ligne FTTH, livrée sur une Porte de Livraison à une extrémité, sur le port du CPE à l'autre extrémité. Le Service comprend, le cas échéant, le raccordement du Site Utilisateur Final au Réseau. Le Service fourni au Client par [Société de Projet] au titre des Conditions Particulières Best Effort est plus amplement défini dans les STAS jointes en annexe 4.

Les Liens d'Accès sont regroupés en différentes Portes de Livraison et sont donc, pour chacun d'entre eux, directement rattachés à une (ou à plusieurs) Porte de Livraison. Ainsi, toutes les stipulations de la Convention de Services et, en particulier, les articles 14 et 15 de la Convention Cadre, s'appliqueront, le cas échéant, à la fois à la Porte de Livraison concernée et à tous les Liens d'Accès qui y sont rattachés.

### 2.1 Porte de Livraison

Plusieurs types de Porte de Livraison (nationale ou locale) ou autrement dit d'interfaces sont compatibles avec le Service. Les spécifications techniques de ces interfaces sont décrites en annexe 4.

### 2.2 Etude d'éligibilité

Le Client est responsable de la réalisation du test d'éligibilité du site de l'Utilisateur Final avant d'envoyer une commande de Ligne FTTH activée à [Société de Projet].

[Société de Projet] met à disposition du Client un outil d'éligibilité disponible en web service et sur l'extranet à l'adresse suivante : [extranetv2.altitudeinfra.fr/](https://extranetv2.altitudeinfra.fr/)

### 2.3 Modalités de fourniture d'un Lien d'Accès

#### 2.3.1 Eligibilité au Service

Un Lien d'Accès sera fourni sous réserve des conditions cumulatives suivantes :

- le Site Utilisateur Final est inclus dans le périmètre du Réseau. Il doit pouvoir être raccordé au NRO du Réseau. Cela concerne les Sites Utilisateurs Finaux Raccordés et/ou Sites Utilisateurs Finaux Raccordables.

- le Site Utilisateur Final est éligible au Service concerné. Il est entendu qu'en aucun cas la responsabilité de [Société de Projet] ne pourra être engagée dans l'hypothèse où l'inéligibilité de l'Utilisateur Final était révélée.

### 2.3.2 Prérequis sur les informations concernant l'Utilisateur Final

Un Lien d'Accès ne pourra être fourni qu'à la condition que le Client communique à [Société de Projet] les coordonnées complètes de l'Utilisateur Final en l'inscrivant sur le Bon de commande joint en annexe 2. La commande pourra aussi être générée automatiquement par le Client via le web service conformément aux procédures définies par [Société de Projet] pour l'utilisation de ce Service

### 2.3.3 Prévisions de Commandes

Au début de chaque mois, le Client fournira mensuellement à [Société de Projet] une prévision des Commandes glissante pour les trois (3) prochains mois.

Pour la première prévision mensuelle communiquée aux termes des Conditions Particulières Best Effort, le Client s'engage à communiquer une prévision de Commandes sur les six (6) prochains mois suivant l'entrée en vigueur des Conditions Particulières Best Effort.

A défaut pour le Client de fournir lesdites informations ou de fournir des informations non-fondées dans les délais prescrits, les Articles 2.8 et 2.9 ne seront pas applicables.

A toutes fins utiles, il est précisé que les prévisions ne valent pas commande ferme et que les prévisions sont communiquées à titre indicatif uniquement.

## 2.4 Mise en œuvre du Service

[Société de Projet] effectuera l'ensemble des actions nécessaires à la mise en service du Lien d'Accès dans les limites précisées aux Articles 2.5 à 2.9.

## 2.5 Procédure de mise en service d'un Lien d'Accès FTTH

Une commande ne sera acceptée que si elle comporte un identifiant de rendez-vous de mise en service.

A réception d'un Bon de Commande du Client comportant un identifiant de rendez-vous par [Société de Projet], [Société de Projet] réalisera les actions nécessaires à la mise en service du Lien d'Accès FTTH, à savoir :

- le brassage au NRO ;
- la réalisation du Câblage Client Final et son raccordement au Réseau si celui-ci est inexistant ;
- la configuration des équipements dans le NRO et dans le PM notamment l'OLT, l'activation et la recette du Lien d'Accès ;
- la fourniture, l'installation et la configuration de l'Équipement Terminal.

[Société de Projet] enverra au Client sous forme papier et/ou électronique une notification de mise en service du Lien d'Accès (ci-après la "**Notification de Mise en Service**") une fois la construction du Lien d'Accès réalisée sur le Réseau. La date d'envoi de la Notification de Mise en Service envoyée par [Société de Projet] au Client constitue la date de recette du Lien d'Accès. Cette date fait foi dans tous les échanges entre [Société de Projet] et le Client.

A compter de la date de Notification de Mise en Service, le Client dispose d'un délai de cinq (5) Jours Ouvrés pour contester le bon fonctionnement du Lien d'Accès auprès de [Société de Projet] par écrit via l'outil de *ticketing*. Dans le cas où la plateforme serait défaillante le Client adresse un courrier électronique à l'adresse suivante : [contact.extranet@altitudeinfra.fr](mailto:contact.extranet@altitudeinfra.fr). Dans ce cas, le Client motivera ce refus par écrit par l'existence d'Anomalies Majeures. Une fois ces Anomalies Majeures corrigées, une nouvelle Notification de Mise en Service (ci-après la « **Seconde Notification de Mise en Service** ») sera émise par [Société de Projet] au Client dans les conditions du présent Article.

A défaut d'accord des Parties sur cette Seconde Notification de Mise en Service, les stipulations de l'article 15 de la Convention Cadre s'appliqueront.

A compter de la réception par [Société de Projet] de la notification écrite du Client contestant le bon fonctionnement du Lien d'Accès conformément au troisième paragraphe de cet Article 2.5, [Société de Projet] pourra suspendre les Liens d'Accès concernés jusqu'à leur recette.

A défaut de réponse ou de contestation par écrit du Client dans le délai de réponse de cinq (5) Jours Ouvrés ou en cas d'utilisation d'un Lien d'Accès à des fins d'exploitation par le Client, les Liens d'Accès du Bon de Commande concerné seront réputés mis en service et la Date de Début du Service sera la date de la Notification de Mise en Service.

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

## 2.6 Délai de mise en service

La mise à disposition du Service interviendra dans un délai de six (6) semaines calendaires à compter de la transmission par le Client à [Société de Projet] du Bon de Commande si le Câblage Client Final est inexistant ou non utilisable au moment du Bon de Commande.

Ce délai ne s'appliquera pas en cas d'absence de Desserte Interne du Site Utilisateur Final ou si celle-ci est inutilisable.

Si le Câblage Client Final est existant et utilisable, ce délai est réduit à deux (2) semaines calendaires.

A compter de la date de recette, le Service sera intégralement facturé au Client.

## 2.7 Installation et Maintenance programmées des Equipements Terminaux fournis

La responsabilité de [Société de Projet] s'arrête au port de l'Equipement Terminal de [Société de Projet] installé sur le Site Utilisateur Final. Les prestations d'installation et de maintenance ne concernent donc pas les équipements branchés par le Client et/ou l'Utilisateur Final qui sont sous la responsabilité du Client.

Pour toute intervention justifiée par le Bon de Commande ou l'entretien d'un Lien d'Accès, le Client doit permettre à [Société de Projet] et à toute personne désignée par elle d'accéder au DTIO-de ce Lien d'Accès à des horaires permettant à [Société de Projet] de respecter ses engagements de délai de mise en service, de temps de rétablissement et d'interruption momentanée des services.

Le Client sera informé par mail directement auprès de la boîte mail générique fournie par le Client pour la réception des avis de travaux ou de maintenance.

Si le rendez-vous est infructueux pour défaut de présentation de [Société de Projet] ou tout tiers mandaté par celui-ci au créneau horaire et emplacement convenus, le Client pourra facturer [Société de Projet] d'une pénalité pour déplacement infructueux d'un montant de 40 euros.

Pour chaque Déplacement à Tort du fait d'un des motifs suivants :

- L'absence de l'Utilisateur Final au rendez-vous d'installation programmée ; ou
- Le refus de raccordement de l'Utilisateur Final ; ou
- D'un fait imputable au Client, tel que notamment une erreur dans le Bon de Commande.

[Société de Projet] pourra facturer le Client d'une pénalité pour Déplacement à Tort conformément à l'annexe 1. [Société de Projet] s'engage, le cas échéant, à établir un compte rendu de déplacement expliquant notamment les circonstances et les motifs ayant conduit à l'infructuosité du déplacement.

Dans les autres cas, à savoir :

- Le refus des travaux par l'Utilisateur Final ; ou
- Absence de Desserte Interne permettant le raccordement du Client Final ; ou
- Travaux à réaliser par le Client Final en domaine privé

si, après un premier Déplacement à Tort pour le même motif, lors d'un second rendez-vous fixé avec le Client et l'Utilisateur Final, [Société de Projet] ou tout tiers mandaté par celui-ci ne peut toujours pas accéder au Site Utilisateur Final ou au Point de Terminaison ou, d'une manière générale, faire l'intervention prévue du fait du Client et/ou de l'Utilisateur Final, [Société de Projet] pourra facturer le Client d'une pénalité pour Déplacement à Tort conformément à l'annexe 1. [Société de Projet]

s'engage, le cas échéant, à établir un compte rendu de déplacement expliquant notamment les circonstances et les motifs ayant conduit à l'infructuosité du déplacement.

Au bout du troisième Déplacement à Tort, [Société de Projet] pourra résilier le Bon de Commande concerné de plein droit aux torts du Client par l'envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception dans les conditions prévues à l'article 15 de la Convention Cadre.

## 2.8 Service Après-Vente

### 2.8.1 Procédure de notification des Incidents et Interruptions

Avant de signaler un Incident, le Client s'assurera que le dysfonctionnement ne se situe pas sur les Equipements du Client ou ceux sous la responsabilité de l'Utilisateur Final, ses sites ou ceux des Utilisateurs Finaux.

A ce titre, toute ouverture de ticket par le Client pour un Incident entrant dans le champ de la Signalisation à Tort, pourra donner lieu à la facturation d'une pénalité telle que prévue à l'annexe 1 – Grille tarifaire.

[Société de Projet] fournit au Client un point d'entrée unique qui assure l'accueil, la prise en compte, l'aiguillage et le suivi des notifications d'Interruptions. Ce point d'entrée unique est une interface Extranet ([extranetv2.altitudeinfra.fr/](https://extranetv2.altitudeinfra.fr/)) mise à disposition du Client dès la mise en service. Les fonctionnalités de l'Extranet sont également disponibles en webservice.

Ce service est accessible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

En cas d'indisponibilité du service Extranet ou du webservice, l'ouverture des tickets se fera par téléphone auprès de [Société de Projet] dont les coordonnées sont stipulées en annexe 3 - matrice d'escalade en commençant par le niveau 0.

Lors de l'ouverture du ticket d'Incident sur l'extranet, le Client s'engage à fournir de la façon la plus exhaustive possible, une description détaillée de l'Incident rencontré.

Tout formulaire de déclaration d'Incident sur l'extranet rempli par le Client, qui serait incomplet entrainera une non prise en compte du ticket pour le calcul du temps d'Interruption.

L'horaire mentionné sur le ticket d'Incident ouvert pendant les Heures Ouvrées constituera le point de départ du calcul de la durée d'une Interruption. Si le ticket est ouvert en dehors des Heures Ouvrées, le point de départ du calcul de la durée d'une Interruption sera 8h le premier Jour Ouvré suivant l'ouverture du ticket.



Le ticket d'Incident ouvert par le Client est référencé dans le système de gestion de [Société de Projet] par un identifiant unique. Ce numéro de référence sera nécessaire au suivi de l'Incident.

Une fois le ticket d'Incident ouvert par le Client, [Société de Projet] confirmera l'ouverture et la prise en compte du ticket par retour de suivi de ticket.

A l'ouverture d'un ticket par le Client, [Société de Projet] réalisera l'identification de l'Incident et confirmera par retour de suivi de ticket au Client que l'Incident signalé est à l'origine d'une Interruption ou non.

Une fois l'origine de l'Incident et, le cas échéant, de l'Interruption identifiée, [Société de Projet] réalisera les actions visant à corriger l'Incident et l'Interruption en résultant pendant les Heures Ouvrées.

Dès lors que [Société de Projet] a fait, auprès du Client, 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 [Société de Projet] obtienne l'accès physique auxdits sites et [aux Equipements du Client].

Dès lors qu'une intervention sur lesdits sites est rendue nécessaire afin de résoudre l'Interruption, les pénalités suivantes pourront s'appliquer à la discrétion de la Partie bénéficiaire dans les mêmes conditions que celles de l'article 2.7 ci-dessus :

- une pénalité pour déplacement infructueux d'un montant de 40 euros et facturé à [Société de Projet] en cas de rendez-vous infructueux pour défaut de présentation de [Société de Projet] ou tout tiers mandaté par celui-ci au créneau horaire et emplacement convenus ;
- une pénalité pour Déplacement à Tort d'un montant défini à l'annexe 1 et facturé au Client à partir du second Déplacement à Tort.

## 2.8.2 Clôture de l'Incident

La clôture d'un Incident et / ou d'une Interruption sera faite par [Société de Projet] comme suit :

- Information du Client (par téléphone, e-mail ou extranet) ;
- Détermination de la durée de l'Incident et/ou de l'Interruption ;
- Clôture et archivage de l'Incident et/ou de l'Interruption (précisant les causes de l'Incident et/ou de l'Interruption).

Lorsqu'un Incident ou une Interruption n'est pas traité et rectifié conformément à la procédure décrite à l'Article 2.8, le Client peut remonter la difficulté rencontrée concernant cet Incident ou Interruption aux personnes identifiés en annexe 3, selon la procédure et les délais précisés dans cette même annexe. La notification d'une modification des coordonnées des interlocuteurs se fera par tout moyen.

## 2.8.3 Gestion des travaux programmés

Pour assurer le maintien de la qualité de son Réseau, [Société de Projet] peut être amenée à réaliser des travaux sur son Réseau susceptibles d'affecter temporairement le fonctionnement des services délivrés à ses clients et notamment du Service.

Les perturbations résultant des travaux programmés ou les Interruptions Programmées ne sont pas prises en compte dans les engagements de niveaux de Service définis à l'Article 2.8.

[Société de Projet] devra informer préalablement le Client de tous travaux programmés pouvant entraîner une perturbation du Service et éventuellement une Interruption Programmée.

La notification de travaux programmés par [Société de Projet] devra intervenir au moins cinq (5) Jours Ouvrés avant la date desdits travaux, sous forme d'un courrier ou d'un e-mail contenant les indications suivantes :

- date et heure prévue de début de perturbation,
- durée prévue,
- impact sur le Service (en particulier s'il y a un risque que les travaux engendrent une Interruption Programmée),
- motif de la perturbation.

Pendant ces périodes de travaux programmés, [Société de Projet] s'efforcera de limiter les conséquences des travaux sur le Service.

En cas de dépassement de la durée prévue de l'Interruption Programmée notifiée par [Société de Projet], qui entraînerait une dégradation des Services, le Client pourra réclamer des pénalités à [Société de Projet] dans les conditions énoncées à l'article 2.9 ci-après. Il est précisé que, dans ce cas, le point de départ pour le calcul des pénalités sera le jour et l'heure prévus et communiqués pour la fin de l'Interruption Programmée.

## 2.8.4 Equipements du Client

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

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

Le Client s'engage à ce que les Equipements du Client ou les équipements des Utilisateurs Finaux n'interrompent, n'interfèrent ni ne perturbent les services acheminés via le Réseau de [Société de Projet] ou ne portent atteinte à la confidentialité des communications acheminées via ledit Réseau ni ne causent aucun préjudice à [Société de Projet] ou à tout autre utilisateur du Réseau de [Société de Projet].

## 2.8.5 Equipements de [Société de Projet]

Les Parties conviennent expressément que dans le cadre des offres actives, la PTO et l'Équipement Terminal de [Société de Projet] sont des biens propriétés de [Société de Projet]. Aucun droit de propriété n'est transféré au Client sur l'un quelconque des éléments mis à sa disposition au titre d'un Bon de Commande, y compris les éléments d'accès au Service, leurs logiciels et leurs documentation, livrets et instructions techniques fournis au Client. Par conséquent, le Client s'engage à ce que ni lui-même ni un Utilisateur Final ne procède à tout acte de disposition ou permette tout acte, quel qu'il soit, contraire aux droits de propriété, de mise à disposition ou de licence de [Société de Projet] et ses fournisseurs. Dans l'hypothèse, où l'utilisation des Equipements nécessiterait l'utilisation des logiciels par le Client, les Parties conviennent de se rapprocher pour déterminer de bonne foi les termes de cette licence de droits.

A cet égard, il est d'ores et déjà convenu que :

- [Société de Projet] concède au Client un droit d'usage non exclusif et non transférable sur ses logiciels pour les seuls besoins propres du Client dans le cadre de l'exécution de la Convention de Services.
- Le Client s'interdit d'effectuer toute adaptation, modification, duplication ou reproduction de ces logiciels, quelle qu'en soit la nature, de les installer sur d'autres équipements et, de manière générale, s'interdit tout acte qui contreviendrait aux droits de [Société de Projet] et/ou de ses fournisseurs.
- La non-restitution à l'expiration d'un Bon de Commande des logiciels constituerait une utilisation illicite au regard de la législation sur la propriété intellectuelle, susceptible de constituer une contrefaçon.

En cas de saisie ou de toute autre prétention d'un tiers à des droits sur les Equipements de [Société de Projet], y compris les éventuels logiciels, le Client est tenu de s'y opposer et d'en aviser immédiatement [Société de Projet] afin de lui permettre de sauvegarder ses droits. De la même manière, en cas de procédure collective du Client et/ou de l'Utilisateur Final, le Client avisera [Société de Projet] dès lors qu'il en aura connaissance.

Le Client et [Société de Projet] se communiqueront mutuellement, sans délai injustifié à partir du moment où ils en auront connaissance, toute information relative à un événement causant ou pouvant causer un préjudice ou entraîner la perte des Equipements de [Société de Projet].

Les Parties se rencontreront à l'issue d'un délai de 1 an à compter de la date d'entrée en vigueur du Contrat de Services pour déterminer le sort à donner aux ONT dans le cadre de l'exécution du Contrat de Services.

## 2.9 Engagements de Niveaux de Service

### 2.9.1 IMS d'un Lien d'Accès

Les engagements de [Société de Projet] vis-à-vis du Client en matière de disponibilité sont définies ci-après.

Engagements de qualité de service	Objectif
Disponibilité du Service sur le Parc	99.60%

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

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

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

Disponibilité du service = disponibilité totale / période de référence

Avec :

*Disponibilité totale* = Somme sur l'ensemble du Parc de lignes souscrites par le Client du nombre total en minutes pendant lequel le Service a été disponible pendant la période de référence

*Période de référence* = Somme sur l'ensemble du Parc de lignes souscrites par le Client du nombre total de minutes dans une année calendaire

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

## 2.9.2 Pénalités et modalités de versement

### A. Pénalités

En cas de retard de la Date de Début du Service d'un Lien d'Accès, les pénalités suivantes seront applicables à [Société de Projet] : quatre pourcent (4%) de la redevance mensuelle du Lien d'Accès concerné par Jour Ouvré de retard plafonné au montant correspondant à la redevance mensuelle du lien concerné, calculé selon la formule suivante :

$$P = 4\% \times Rm \times Jo$$

Etant précisé que :

$P$  = montant des pénalités

$Rm$  = montant de la redevance mensuelle du Service

$Jo$  = nombre de jour(s) ouvré(s) de retard

### B. Limitation et exclusion de pénalités

Le montant total des pénalités dues par [Société de Projet] au titre des retards dans la Date de début du Service d'un Lien d'Accès sur une année calendaire est plafonné à un montant égal à une redevance mensuelle pour un Lien d'Accès, éventuellement calculée au *pro rata temporis*.

Par ailleurs et sans préjudice des articles 4.2 et 4.3 de la Convention Cadre, la responsabilité de [Société de Projet] ne pourra être engagée et aucune pénalité ne sera due lorsque le non-respect des engagements définis ci-dessus résultera :

- d'une modification du Service demandée par le Client, à l'exclusion des modifications qui auront été préalablement validées par [Société de Projet] ;
- de la nécessité d'adaptation de l'installation du Câblage Client Final pour rendre éligible le Site de l'Utilisateur Final ;
- du fait d'un tiers (non mandaté ou sous l'autorité de [Société de Projet]), du Client ou de l'Utilisateur Final et, en particulier, du non-respect des spécifications techniques fournies par [Société de Projet] pour la mise en œuvre du Service, de la Desserte Interne, du Câblage Client Final ou d'un élément non installé et exploité par [Société de Projet] ;
- de difficultés exceptionnelles et, en particulier, de l'existence de contraintes particulières ou de la nécessité de mettre en œuvre des moyens spéciaux (tel que accès réglementé, interdiction de passage, obstacles naturels, configurations architecturales non accessibles par des moyens usuels) non imputables à [Société de Projet] ;
- d'une perturbation ou interruption dans la fourniture ou l'exploitation des moyens de télécommunications fournis par le ou les exploitants des réseaux auxquels sont raccordées les installations de [Société de Projet], et notamment en cas de dysfonctionnement des réseaux d'infrastructure des concessionnaires du domaine public ;
- d'un nombre de Bons de Commandes dépassant de plus de 30% les prévisions mensuelles envoyées par le Client à [Société de Projet] ;

- de modifications du Service dues à des prescriptions imposées à [Société de Projet] ou aux gestionnaires de réseaux locaux par l'ARCEP<sup>1</sup> ou tout autre organisme réglementaire ;
- de la défaillance d'une infrastructure gérée par un opérateur de communications électroniques tiers à l'exclusion de l'Infrastructure sur laquelle le Client a souscrit les conventions et/ou des Services.

## C. Règlement des pénalités

Lorsque les conditions d'attribution seront remplies, le Client pourra demander à [Société de Projet] par courrier recommandé avec accusé de réception le montant des pénalités correspondantes. Ce montant sera déduit par [Société de Projet] lors de la facturation suivante du Service au Client sous forme d'avoir (sauf si la Convention de Services prend fin, auquel cas, les Parties se rapprocheront pour convenir des modalités de règlement).

# 3 Responsabilité des Parties

**3.1** La responsabilité de [Société de Projet] ne sera pas engagée en cas de manquement dans l'exécution de ses obligations aux termes d'une Commande, et, en particulier, de ses obligations de respecter les dates de livraison et les niveaux de Service, dans la mesure où un tel manquement est imputable à un Site Utilisateur ou aux Equipements du Client ou de l'Utilisateur Final ou à tout événement de Force Majeure, tel que défini dans l'Article 5 de la Convention Cadre.

**3.2** Les Parties s'engagent à respecter et à faire respecter à toute personne sous leur contrôle, toutes dispositions légales ou toutes décisions des autorités réglementaires compétentes susceptibles de s'appliquer aux Conditions Particulières Best Effort, notamment en matière de secret et de neutralité des correspondances émises par voie des télécommunications, et la réglementation applicable au traitement des données à caractère personnel.

**3.3** Le Client déclare souscrire et utiliser le Service en relation directe avec son activité professionnelle et commercialiser, auprès de ses propres clients, les Utilisateurs Finaux, et sous sa seule responsabilité, une prestation de services qui lui est propre. Il est seul responsable de l'utilisation du Service et de sa relation avec les Utilisateurs Finaux et des services qu'il leur sont fournis.

**3.4** Le Client s'engage auprès de [Société de Projet] à ne pas revendre tout ou partie du Service sans l'accord préalable de [Société de Projet] et à en faire un usage limité à sa stricte activité d'opérateur de communications électroniques à destination des Utilisateurs Finaux.

<sup>1</sup> ARCEP : Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes

## 4 Prix

Le prix du Service est déterminé par l'application de l'Annexe 1 - Grille Tarifaire.

En cas de modification des tarifs par [Société de Projet], les nouveaux tarifs s'appliquent :

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

Par dérogation à ce qui précède, toute évolution des tarifs résultant des formules d'indexations décrites à l'article 11.2 de la Convention Cadre lie les Parties et ne peut en aucun cas justifier une résiliation du Contrat ou des Commandes en cours.

En contrepartie du Service, le Client paiera à [Société de Projet] les éléments suivants, tels que précisés dans les annexes :

- les frais d'accès au Service ;
- les frais ou la redevance de raccordement ;
- la redevance pour maintenance du Câblage Client Final ;
- le coût mensuel du Lien d'Accès.

## 5 Modalités de Facturation

La facturation se fait à terme à échoir dans les conditions définies dans la Convention Cadre.

Pour le premier mois (M ci-après) suivant la recette du Lien d'Accès, seront facturés :

- les frais d'accès au Service et de raccordement (selon le type de souscription) ;
- le prix mensuel du mois M (redevance du Lien d'Accès et de la maintenance du Câblage Client ainsi que la redevance du raccordement selon le type de souscription).

Chaque début de mois M+1, [Société de Projet] adressera au Client une facture reprenant à partir du mois M+1 :

- Le prix mensuel M+1 (redevance du Lien d'Accès et de la maintenance du Câblage Client ainsi que la redevance du raccordement selon le type de souscription) ;
- Les pénalités liées au mois M-1.

Le dernier mois ne fera l'objet d'une facturation que si la résiliation ou le terme du Bon de Commande intervient le dernier jour du mois.

Il est rappelé, qu'en cas d'exercice par l'Utilisateur Final de son droit de rétractation ou de résiliation pour motif légitime (tel que défini le 23 septembre 2010 par la fédération française des télécoms) de



L'Utilisateur Final auprès du Client, le Lien d'accès ne sera pas facturé pour la période d'engagement restant éventuellement à courir.

Si les cas de rétractations atteignent mensuellement trois (3%) des commandes ou si les cas de résiliations pour motifs légitimes d'un Utilisateur(s) Final(s) atteignent mensuellement trois (3%) du parc d'Utilisateurs Finaux du Client, les Parties pourront échanger et le cas échéant décider de faire évoluer les présentes si nécessaire.

## 6 Raccordements

### 6.1 Raccordement Long

Le processus de réalisation d'un raccordement long est identique à celui d'un raccordement standard, à savoir la construction d'un raccordement Utilisateur Final.

Un surcoût pourra être appliqué. Il devra dans ce cas avoir été formalisé au Client préalablement au raccordement de l'Utilisateur Final du Client au Réseau. En cas de refus de ce surcoût formalisé par le Client, la Commande pourra être annulée sans frais par lui.

### 6.2 Raccordement à la Demande

Pour raccorder à la demande un Utilisateur Final, [Société de Projet] doit poser le PBO de rattachement de l'Utilisateur Final. Un processus de réalisation spécifique est donc nécessaire.

Lorsque [Société de Projet] reçoit une première Commande pour un Site FTTH Raccordable à la Demande, il doit le rendre raccordable (installation du PBO) dans un délai maximal de six (6) mois à compter de cette Commande. Une fois le PBO livré, [Société de Projet] notifie au Client pour qu'il puisse raccorder le Site FTTH au nouveau PBO installé. Le Client pourra alors réaliser le Câblage Client Final dans les conditions définies précédemment.

Un surcoût pourra être appliqué aux RAD commandés.- Il devra dans ce cas avoir été formalisé au Client préalablement au raccordement de l'Utilisateur Final du Client au Réseau. En cas de refus de ce surcoût formalisé par le Client, la Commande pourra être annulée sans frais par lui.

## 7 Durée

Conformément à la Convention Cadre, les Conditions Particulières prendront effet à la date de leur signature par les Parties (ou à la date de leur signature par la dernière des Parties ayant signé les Conditions Particulières si la signature ne survient pas à la même date) et demeurent en vigueur, sauf résiliation anticipée conformément à ses termes, jusqu'à (i) l'échéance du terme du dernier Bon de Commande en vigueur dûment souscrit par le Client pour le Service visé par les Conditions Particulières en question ou (ii) à défaut de l'émission d'un Bon de Commande, au plus tard douze (12) mois suivant l'entrée en vigueur des Conditions Particulières.

Fait à  
Le

Fait à  
Le

Pour le Client

Pour [Société de Projet

# Liste des annexes

ANNEXE 1 – GRILLE TARIFAIRE

ANNEXE 2 – MODELE DE BON DE COMMANDE

ANNEXE 3 – MATRICE D'ESCALADE

ANNEXE 4 – STAS