

## **CONDITIONS PARTICULIERES DU SERVICE ADSL**

### **1. DESCRIPTION DU SERVICE**

#### **1.1 Le Service consiste en la fourniture d'une prestation comprenant :**

- le raccordement d'un ou plusieurs Sites Utilisateurs au réseau de données de **SIETEL** 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 de **SIETEL** ;
- la livraison au Client des flux IP sur la Porte de Livraison de **SIETEL** via un compte L2TP ;
- la livraison au Client des flux Internet et la livraison d'une adresse IP publique Internet via l'AS **SIETEL**.

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 Final et par la Porte de Livraison du côté Client. La fourniture du Service dépend de la fourniture par France Télécom ou un Opérateurs 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, **SIETEL** adressera une notification au Client avec un préavis de un (1) mois. Le Client pourra alors résilier la ou les Commandes concernées par lettre recommandée avec demande d'avis de réception et dédommagera **SIETEL** des éventuelles pénalités appliquées par France Télécom ou un Opérateur de dégroupage à cette dernière.

#### **1.2 Modification des conditions de fourniture du Service**

Compte tenu de l'instabilité technologique liée au DSL et de la nouveauté de cette technologie, **SIETEL** n'est tenue qu'à une obligation de moyens s'agissant de la fourniture du Service.

Pour des raisons commerciales et/ou techniques, **SIETEL** peut modifier les caractéristiques de son Service. **SIETEL** 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 de **SIETEL** dans les huit (8) jours suivant la réception de l'information de modification émise par **SIETEL**. 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 de **SIETEL** en respectant le préavis mentionné ci-dessus, le Client est réputé avoir accepté les modifications communiquées par **SIETEL** qui s'appliqueront aux Commandes en cours et aux Commandes **SIETEL**.

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 **SIETEL** ni ouvrir droit à dommages et intérêts au profit du Client.

### **2. LIENS D'ACCES ADSL**

#### **2.1 La gamme**

**SIETEL** 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 et souscription à l'offre Trunk SIP BOX, avec :
  - 1 communication simultanée,
  - la portabilité du numéro existant ou la fourniture d'un SDA 0970x,
  - les appels illimités vers les numéros fixes France Télécom, et le coût d'une communication vers un

mobile de 0,12 €HT et vers un numéro d'un Opérateur Alternatif 0,08 €HT. (Option valable uniquement pour un lien France Telecom et pour un maximum de 2 souscriptions par BOX)

#### **2.2 Unicité du Service**

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

#### **2.3 Conditions suspensives**

Un Lien d'Accès ne pourra être fourni que si le Client 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 Final, le Lien d'Accès ne pourra être fourni.

Un Lien d'Accès sera fourni à la validation que le Site Utilisateur soit inclus dans la Couverture DSL de **SIETEL**. Le Client est réputé avoir pris connaissance de la Couverture DSL de **SIETEL** à la date des présentes Conditions Particulières. Si le Site Utilisateur n'est pas inclus dans la Couverture DSL, la Commande du Client serait rejetée et le Client en sera informé.

L'accès d'un Utilisateur Final au Service proposé par **SIETEL** sera conditionné par la validation technique de son installation téléphonique par France Télécom (ci après dénommée « Eligibilité »). **SIETEL** informera le Client sous quatre (4) Jours Ouvrés après accusé de réception de la Commande si le test de faisabilité technique du Service s'est révélé négatif, et ce conformément à la procédure décrite par **SIETEL** ne pourra être tenue responsable de la non Eligibilité d'un Utilisateur Final, cette décision ne relevant que de l'opérateur historique.

#### **2.4 Commandes de Liens d'Accès**

Le Client 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 DSL déjà installé, après la vérification de la conformité de cette Commande, l'accès DSL préexistant soit supprimé sans frais.

Le Client 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. Le Client est informé, qu'en cas de litige, le document contractuel signé entre le Client et le Prestataire 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 (3) 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 le Client titulaire de la ligne téléphonique concernée.

Dans le cas où **SIETEL** subit une pénurie de ressources nécessaires au Service, à un instant donné, les Commandes du Client ainsi que celles de tout autre client de **SIETEL** seront traitées dans l'ordre chronologique d'arrivée **SIETEL** tient le Client informé de la pénurie de ressources dans un délai de dix (10) jours ouvrés après accusé de réception de la commande.

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

**SIETEL** 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 **SIETEL**. La date de la Notification envoyée par **SIETEL** au Client constitue la date de recette du Lien d'Accès ADSL. Cette date fait foi dans tous les échanges entre **SIETEL** et le Client.

Le Client dispose alors de cinq (5) Jours Ouvrés pour contester le bon fonctionnement du Lien d'Accès à compter de la date de Notification. 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 sera émise par **SIETEL** au Client dans les conditions du présent Article.

A défaut d'accord des Parties sur cette seconde notification de mise en service, les dispositions de l'Article 6 de la Convention Cadre s'appliqueront.

A compter de la réception par **SIETEL** de la notification écrite du Client, **SIETEL** pourra suspendre les Liens d'Accès jusqu'à la recette du Lien d'Accès ADSL.

A défaut de réponse ou de contestation par écrit du Client dans le délai de réponse de cinq (5) Jours Ouvrés susmentionné ou en cas d'utilisation du 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 **SIETEL**.

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.

#### **2.6 Délai de mise en service**

Le délai de mise en service d'un Lien d'Accès ADSL est de vingt et un (21) Jours Ouvrés après acceptation par **SIETEL** de la Commande. **SIETEL** effectuera l'ensemble des actions nécessaires à la mise en service du Lien d'Accès ADSL, notamment auprès de l'opérateur historique. **SIETEL** lui transmettra l'ensemble des informations nécessaires à la mise en service du Lien d'Accès ADSL sur la foi des informations reçues du Client. 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, **SIETEL** ne saurait en être tenue responsable.

#### **2.7 Durée**

Un Lien d'Accès est souscrit pour une durée correspondante à celle mentionnée sur le Formulaire d'Accès aux Offres. Chaque Partie pouvant y mettre fin à tout moment par lettre recommandée avec avis de réception dans le respect d'une période de préavis de un (1) mois.

#### **2.8 Résiliation**

La résiliation d'un Lien d'Accès n'entraîne pas la résiliation de l'ensemble des Liens d'Accès commandés par le Client auprès de **SIETEL**.

Toute résiliation d'un lien qui n'est plus sous engagement par le Client rendra immédiatement exigible une indemnité forfaitaire de résiliation d'un montant de 68€ HT.

Toute résiliation d'un lien avant le terme de l'engagement rendra immédiatement exigible des indemnités de résiliation anticipée conformément à l'article 11 des conditions générales de vente **SIETEL OPERATEUR**, auquel s'ajoute l'indemnité forfaitaire de résiliation d'un montant de 68€ HT.

A défaut de résiliation avant le terme de la période initiale, le contrat fera l'objet d'une reconduction tacite pour une période indéterminée.

#### **2.9 Existence préalable d'un Accès Haut Débit**

Dans certains cas où la commande du Client vise une Boucle Locale éligible au Service qui supporte préalablement un service haut débit détenu par un Opérateur Tiers, ladite commande est réalisée dans les conditions suivantes :

- l'Accès Haut Débit visé est résilié d'office,
- le Client, informé préalablement par les présentes, fait son affaire des conséquences de cette résiliation,
- le Client devient titulaire du Lien d'Accès, se « substituant » au titulaire du service haut-débit préexistant.

Ce principe, désigné « écrasement » dans les présentes Conditions Particulières est appliqué dans les cas suivants :

- commande de Lien d'Accès visant un ADSL Access ou une Boucle Locale en dégroupage partiel,
- commande de Lien ADSL Nu visant un ADSL Access, un ADSL Nu, une Boucle Locale en dégroupage (partiel ou total).

### **3. CONDITIONS DE RACCORDEMENT**

#### **3.1 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.

Dans le cadre du présent Service, le Client prend en charge la fourniture de l'Équipement Terminal (i.e. le modem de l'Utilisateur Final, filtres et cordon reliant le modem aux filtres) et la fourniture d'un kit de connexion.

Les Équipements Terminaux ainsi fournis devront interfonctionner avec les Équipements SIETEL 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 SIETEL 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.

#### **3.2 Équipements Terminaux validés par SIETEL**

La liste des équipements validés, communiquée sur demande, comprend le nom des équipements et leurs versions logicielle et matérielle.

#### **3.3 Équipements Terminaux non validés**

SIETEL préconise fortement l'utilisation d'Équipements Terminaux validés mais ne peut l'imposer.

Le Client peut décider de raccorder des Équipements Terminaux non validés. Il n'a rien à fournir à SIETEL dans ce cas.

SIETEL ne peut être tenue responsable du non interfonctionnement de l'Équipement Terminal avec le Service et de son impact sur la qualité de service fournie aux Utilisateurs.

Les principaux dysfonctionnements pouvant être constatés sont :

- temps de synchronisation anormalement long (supérieur à 1 minute) ;
- synchronisation aléatoire ;
- absence de synchronisation de l'Équipement Terminal, notamment à certaines distances du DSLAM ;
- dégradation des performances, en termes de débit, l'Équipement ne respectant pas la marge au bruit imposé par le réseau.

Si un Équipement Terminal non validé perturbe le réseau, et si le Client ne peut y remédier dans un délai raisonnable, SIETEL peut, après mise en demeure, suspendre la connexion de l'Équipement Terminal.

#### **3.4 Éligibilité au Service**

##### **3.4.1 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. SIETEL en informe le Client dans un délai de 7 (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, SIETEL ne peut être tenue que d'une obligation de moyens quant à la fourniture du Service.

##### **3.4.2 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, SIETEL traite la commande avec un délai supplémentaire, en réalisant une désaturation du réseau dans la limite d'une paire à l'adresse. Le Client est averti du délai supplémentaire de livraison pour sa commande.

SIETEL rejette toute commande de Liens ADSL Nu s'il n'y a pas de Point de Concentration desservant l'adresse.

#### **3.5 Installation chez le Client**

Le Client 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 Client.

Les Équipements Terminaux validés, commandés auprès de SIETEL, sont expédiés sur site, configurés et prêts à l'installation. Lors de l'installation, un accompagnement téléphonique du Client est prévu, si nécessaire.

#### **3.6 La responsabilité de SIETEL**

La responsabilité de SIETEL 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 le Client.

Le Client fait son affaire de tout litige ou différend qui pourrait survenir relatif à un dysfonctionnement lié à la fourniture par le Client d'un Équipement Terminal. En conséquence SIETEL 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, le Client doit permettre à SIETEL 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.

Le Client 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.

#### **3.7 Équipements 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 du Client au réseau de SIETEL. De plus, le Client est entièrement responsable de l'installation, de l'exploitation et de la maintenance de ses Équipements et logiciels.

SIETEL ne prend pas en charge le paramétrage et la fourniture d'éléments actifs du réseau local du Client ni la conception de l'architecture des installations du Client.

Le Client s'engage à ce que ses Équipements n'interrompent, n'interfèrent, ni ne perturbent les services acheminés via le Réseau de SIETEL ou ne porte atteinte à la confidentialité des communications acheminées via le dit Réseau ni ne causent aucun préjudice à SIETEL ou à tout autre utilisateur du Réseau de SIETEL.

### **4. SERVICES DATA - ACCES INTERNET**

#### **4.1 Objet**

- Les Services "Data" permettent au Client d'accéder à Internet et d'échanger des données "hors voix" en France Métropolitaine via les réseaux et, dans certaines conditions à l'étranger, au travers des Réseaux, dans la limite des zones de couverture de ceux-ci.
- Suivant l'offre proposée par SIETEL, les Services "Data" peuvent être souscrits seuls

#### **4.2 Conditions d'Accès**

##### **4.2.1 Mises en garde engagements et mises en garde sur le respect de la législation.**

Le Client s'engage à respecter les prescriptions données par SIETEL relatives aux modifications à apporter à ses Terminaux utilisés dans le cadre des Services d'Echange de Données lorsque ces modifications sont requises par les autorités compétentes. Le Client est expressément informé que les contenus stockés, utilisés, transmis et reçus le sont sous sa seule responsabilité notamment à l'occasion d'une connexion au portail WAP ou à Internet. Par conséquent, Le Client assume l'entière responsabilité, tant civile que pénale, attachée à ces opérations. Ainsi, Le Client s'interdit de stocker, télécharger ou envoyer toutes données prohibées, illicites, contraires aux bonnes mœurs ou à l'ordre public et/ou susceptibles de porter atteinte aux droits de tiers, notamment tout fichier qui révélerait des affaires privées ou personnelles d'une quelconque personne ou qui pourrait être constitutif d'incitation au suicide, à la réalisation de crimes et délits, de provocation à la discrimination, la haine ou la violence en raison de la race, de l'ethnie, de la religion ou de la nation, d'apologie du nazisme, de contestation de l'existence de crimes contre l'humanité, d'atteinte à l'autorité de la justice, d'informations relatives à des procès en cours, ou à une situation fiscale individuelle, de diffusion hors des conditions autorisées de sondages et simulations

de vote relatifs à une élection ou un référendum, de diffamation et d'injure, d'atteinte à la vie privée, ou encore d'actes mettant en péril des mineurs, de même que tout fichier destiné à exhiber des objets et/ou des ouvrages interdits, cette énumération n'étant pas limitative. Le Client s'engage à tenir tout Utilisateur informé de ces mises en garde. SIETEL ne saurait être tenue pour responsable du caractère prohibé des contenus au regard des lois et réglementations en vigueur. Dans le cas où la responsabilité de SIETEL serait recherchée du fait d'une utilisation des Services par Le Client (ou l'un de ses Utilisateurs) non conforme à la réglementation applicable ou en violation de droits de tiers, Le Client indemniserait SIETEL, le cas échéant, de l'ensemble des conséquences de toute action et/ou procédure judiciaire intentée de ce fait contre SIETEL, quelle qu'en soit sa nature. Comportements raisonnables Il est rappelé que les Réseaux sont mutualisés entre tous Les clients et leurs Utilisateurs. En conséquence, la Bande Passante disponible peut notamment varier, pour une même Bande Passante de référence, selon le nombre d'utilisateurs connectés à un même instant et selon leur usage du réseau et des services. Le cas échéant, les comportements raisonnables à adopter et autres restrictions d'usage de certains Services sont décrits dans le catalogue tarifaire applicable de SIETEL. Le Client s'engage à adopter un comportement raisonnable lorsqu'il accède et communique sur le Réseau, tout usage en continu pouvant potentiellement constituer une gêne pour les autres Abonnés et Utilisateurs. A titre d'exemple, l'usage raisonnable pour un usage de type "accès data mobile" s'entend comme n'excédant pas le volume de méga-octets (Mo) de données échangées et/ou une durée correspondant au forfait ou à l'option choisi(e), et ce, afin de permettre à tous les abonnés d'accéder au réseau dans des conditions optimales. Le Client déclare en être totalement informé et l'avoir accepté. SIETEL se réserve donc la possibilité de suspendre et/ou de résilier, selon les modalités précisées aux articles I-13 et I-14, l'accès aux Réseaux de Le Client qui ne respecterait pas cet engagement d'usage raisonnable. Le Client se porte fort du comportement raisonnable des Utilisateurs tel que prévu au présent article. Le Client accepte que la connexion puisse être ralentie voire interrompue, notamment aux heures de fort trafic sur le réseau concerné. Comportements prohibés Le Client s'interdit toute utilisation frauduleuse ou prohibée de l'accès aux Réseaux, notamment celles décrites dans le catalogue tarifaire. De plus, Le Client s'interdit toute utilisation commerciale de l'accès aux Réseaux mis à sa disposition, notamment en permettant à des tiers d'accéder aux réseaux des Opérateurs moyennant une contrepartie, notamment financière. Le Client s'interdit également d'utiliser l'accès aux réseaux des Opérateurs en remplacement d'une connexion fixe permanente (notamment par des systèmes dits de "passerelle data"). Le Client est également informé que certaines offres de SIETEL accessibles sur les Réseaux sont soumises à certaines restrictions d'usage. Le Client déclare être informé des comportements prohibés décrits ci-dessus. Il s'engage également à en tenir informé ses Utilisateurs et se porte fort du respect de ces interdictions par ces derniers. SIETEL se réserve le droit de suspendre ou de résilier, selon les modalités précisées aux articles I- 13 et I.14, l'accès aux Réseaux en cas de manquement aux restrictions d'usages mentionnées ci-dessus. Inactivité Le Client reconnaît et accepte que sa connexion puisse être interrompue automatiquement par SIETEL en cas d'inactivité. L'inactivité s'entend de l'absence de flux de données en émission ou en réception (en dehors de celui nécessaire au maintien de la connexion) identifiée SIETEL sur les Réseaux depuis sa connexion.

##### **4.2.2 Accès Internet à travers la souscription de certains Services d'Echange de Données**

Le Client pourra avoir accès à Internet. Le Client reconnaît avoir connaissance de la nature de l'Internet et en particulier de sa fiabilité technique relative. Le Client reconnaît et accepte que SIETEL ne saurait être responsable, d'une part, des interruptions, lenteurs et inaccessibilités à l'Internet et, par voie de conséquence, aux

serveurs distants, d'autre part, du fait que les transmissions de données peuvent être saturées ou altérées à certains moments de la journée. Le Client reconnaît être pleinement informé du défaut de fiabilité de l'Internet, tout particulièrement en termes d'absence de sécurité relative à la transmission de données et de non garantie des performances relatives à l'accessibilité au réseau Internet, ainsi qu'au volume et à la rapidité ou à la confidentialité des transmissions de données. Le Client reconnaît que les données circulant sur Internet ne sont pas protégées contre toute forme d'intrusion, que l'intégrité, l'authentification et la confidentialité des informations, fichiers et données de toute nature qu'ils souhaitent échanger sur le réseau Internet ne peuvent être assurées par **SIETEL**. Dans ces conditions, il appartient au Client de prendre toutes les mesures appropriées pour protéger ses propres données et/ou logiciels, notamment de la contamination par d'éventuels virus circulant sur le réseau Internet à quelque fin que ce soit et de procéder à des sauvegardes préalablement et postérieurement à son accès au réseau Internet. En tout état de cause, les transmissions et réceptions de données effectuées sur Internet le sont aux seuls risques et périls du Client, qui le reconnaît et l'accepte expressément. Le Client reconnaît être informé qu'il ne doit donc pas transmettre via le réseau Internet des messages dont il souhaiterait voir la confidentialité garantie. Dans le cadre de l'achat de produits ou services sur Internet ou sur le WAP, Le Client adresse directement aux fournisseurs des services toute réclamation relative à l'exécution du service rendu par ceux-ci ou à la vente de produits par ceux-ci. Le Client s'engage, à titre personnel et au nom et pour le compte de ses Utilisateurs pour lesquels ils se porte-fort, à respecter les prescriptions et mises en garde concernant Internet, notamment les prescriptions et mises en garde détaillées dans le catalogue tarifaire applicable de **SIETEL**. Règles d'usage Internet Le Client déclare accepter les caractéristiques et les limites d'Internet, et en particulier reconnaît que l'accès Internet, qui constitue une connexion entre le micro-ordinateur du Client et le centre serveur de **SIETEL**, ne porte pas sur le contenu des services que Le Client (ou un Utilisateur) pourrait consulter. **SIETEL** ne pourra aucunement être tenue responsable de la nature, du contenu et des conséquences que les données accessibles sur Internet pourraient avoir. **SIETEL** n'exerce aucun contrôle, de quelque forme que ce soit, sur la nature, le contenu ou les caractéristiques des données qui pourraient transiter par l'intermédiaire de son centre serveur. **SIETEL** ne restreint l'accès d'aucune destination sur Internet et n'exerce aucun contrôle sur les sites Web, courriers électroniques ou données accessibles du Client, stockées, échangées ou consultées par ce dernier ou transitant sur Internet. En conséquence **SIETEL** n'assume aucune responsabilité quant à leur contenu, nature ou caractéristiques. Le Client reconnaît que d'autres fournisseurs d'accès Internet peuvent, à l'occasion, filtrer ou restreindre un tel accès et que **SIETEL** ne pourra en être tenue responsable de ces faits. En outre, Le Client reconnaît et accepte que **SIETEL** ne pourra voir sa responsabilité engagée en cas de force majeure ou de faits indépendants de sa volonté, notamment ceux susceptibles d'entraîner (i) l'interruption des réseaux d'accès ou accessibles par Internet, (ii) toutes pertes de données ou de transactions, et/ou (iii) tous préjudices indirects. **SIETEL** rappelle qu'elle demeure étrangère et ne pourra aucunement voir sa responsabilité engagée du fait des relations que Le Client pourra établir, au travers de l'utilisation d'une ligne et/ou des Services, dans le cadre d'opérations de toute nature avec tous tiers, celles-ci concernant exclusivement Le Client et les tiers concernés. De même, **SIETEL** ne pourra en aucun cas être tenue responsable en cas (i) de poursuites judiciaires à l'encontre du Client du fait de l'usage des Services, d'une ligne et/ou de tout autre service accessible via Internet, (ii) de défaillances de l'Internet ou (iii) de toute situation relative aux qualités de transmission, temps et/ou restrictions d'accès sur des réseaux et/ou serveurs connectés. Le Client déclare également avoir pleinement connaissance que les données circulant sur Internet ne sont pas protégées, notamment contre des détournements éventuels, que les données circulant sur Internet peuvent être réglementées en termes d'usage ou être protégées par un droit de propriété. Le Client sera seul responsable de l'usage des données qu'il consulte, interroge et transfère sur Internet. Il appartient au Client de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et ou logiciels de la contamination par des

éventuels virus circulant sur Internet. Il appartient également au Client de faire des sauvegardes régulières sur son installation informatique de toute donnée et/ou contenu qu'il souhaite conserver. La responsabilité de **SIETEL** ne saurait être engagée de quelque manière que ce soit en cas de perte, disparition ou altération de données. Plus généralement, Le Client s'engage à respecter en permanence toutes les obligations, présentes ou à venir, mises à sa charge par la loi, la réglementation, la doctrine, les standards professionnels, la jurisprudence, toute autorité compétente et/ou et par les règles de l'Internet en vigueur. Il respectera, et sera garant du respect de ces obligations par les Utilisateurs de ses équipements et/ou installations, en particulier du code de conduite développé par les utilisateurs d'Internet (disponible sur le site [www.afafrance.com/netiquette.html](http://www.afafrance.com/netiquette.html)). A ce titre, Le Client s'engage à ne pas utiliser les Services à des fins (i) de piratage, intrusion dans des systèmes informatisés, "hacking", propagation de virus, cheval de Troie ou autres programmes destinés à nuire, (ii) de diffusion de courriers électroniques publicitaires ou promotionnels, (iii) d'envoi en masse de courriers électroniques non sollicités (par exemple "spamming" et "e.bombing") et/ou (iv) de toute autre utilisation visée à l'article I-11.4. Il est rappelé au Client que si son ou ses sites Web permettent la saisie d'informations nominatives, la constitution d'un fichier automatisé contenant de telles données est soumise à une déclaration à la CNIL qu'il lui appartient d'effectuer en application de la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée. Le Client est informé que tout élément constituant son ou ses sites Web encourt le risque d'être copié par les tiers sur Internet. Le Client s'assurera que le contenu de ses pages personnelles et de ses sites Web en général respecte les dispositions de la loi du 1er Août 2000 et toute loi ou réglementation applicable qui viendrait la compléter ou la remplacer, en tout ou partie. Le Client s'engage à tenir **SIETEL** indemne de tout dommage et/ou de toute plainte ou réclamation de tiers liés à l'utilisation des Services et/ou de la ligne dégroupée. Il s'engage par ailleurs à informer tout utilisateur de ses équipements et/ou installations que la transgression des obligations ci-dessus peut, notamment, avoir pour effet de l'exclure de l'accès à Internet, ce dont **SIETEL** ne pourra en aucun cas être tenue responsable. Le Client déclare être informé des conséquences judiciaires pouvant résulter de l'accès à des sites illicites et s'engage à utiliser l'accès Internet conformément aux bonnes mœurs.

## **5. ENGAGEMENTS DE NIVEAUX DE SERVICES**

### **5.1 Temps de rétablissement d'un Lien d'Accès ADSL**

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

### **5.2 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 à **SIETEL**, conformément à la procédure, et l'heure à laquelle **SIETEL** notifie au Client le rétablissement du Service sur le Lien d'Accès ADSL concerné.

### **5.3 Procédure de notification des Interruptions**

**SIETEL** 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. Ce service est accessible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 pour les interlocuteurs désignés par le Client. Dès réception d'un appel du Client, **SIETEL** 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, **SIETEL** 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

mentionné sur le ticket d'incident constituera le point de départ du calcul de la durée d'une Interruption, sous réserve de confirmation par le Client de la déclaration par écrit par fax ou email dans les trente (30) minutes après l'appel.

Le Client fournira à **SIETEL** 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, **SIETEL** peut demander au Client, si nécessaire, d'intervenir sur l'Équipement de l'Utilisateur Final sans délai et selon ses directives afin de localiser l'incident.

### **5.4 Gestion des Interruptions**

Avant de signaler un incident, le Client s'assurera que le dysfonctionnement ne se situe pas sur ses Équipements, ses Sites et/ou sur la Desserte Interne.

A l'ouverture d'un ticket, **SIETEL** réalisera l'identification de l'incident et confirmera par téléphone au Client que le dysfonctionnement signalé constitue bien une Interruption.

Toute ouverture de ticket pour un incident qui, après vérification par **SIETEL**, s'avèrera ne pas relever du périmètre de responsabilité de **SIETEL** 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, **SIETEL** réalisera, pendant les Jours et Heures Ouvrables, les actions visant à corriger ladite Interruption.

Dès lors que **SIETEL** 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 **SIETEL** obtienne l'accès physique aux dits Sites et à ses Équipements.

### **5.5 Clôture de l'incident**

La clôture d'une signalisation sera faite par **SIETEL** comme suit :

- Information du Client (par téléphone ou email),
- Détermination de la durée de l'Interruption,
- Clôture et archivage de l'incident.

Dans un délai de dix (10) Jours Ouvrés suivant la clôture d'un incident, un rapport d'incident sera transmis par email par **SIETEL** au Client afin de préciser les causes de l'Interruption ainsi que les solutions apportées et la durée de résolution.

Pour chaque incident signalé, le Client dispose d'un délai de quarante-huit (48) heures à compter du signalement de sa clôture par **SIETEL**, pour envoyer à **SIETEL** sa contestation (dûment motivée) de la clôture. Dès réception par **SIETEL** de cette contestation, **SIETEL** 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 (48) heures sus-mentionné, la clôture sera réputée acceptée tacitement.

### **5.6 Gestions de travaux programmés**

Pour assurer le maintien de la qualité de son Réseau, **SIETEL** peut être amené 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.

**SIETEL** devra informer préalablement le Client de toute activité planifiée pouvant entraîner une perturbation de son service.

La notification de travaux programmés par **SIETEL** devra intervenir au moins sept (7) 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,

**SIETEL** s'efforcera de limiter les conséquences des travaux sur le Service.

## **6. DISPOSITIONS FINANCIERES**

### **6.1 Prix**

En contrepartie du Service défini dans les présentes Conditions Particulières, le Client paiera à **SIETEL**:

- des Liens d'Accès ADSL,
- le prix des options de mise en service et des options ponctuelles.

### **6.2 Révision des prix**

Les prix indiqués au présent Article peuvent être révisés en cours de l'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, le Client peut résilier les Commandes pour les Liens concernés uniquement, sans pénalité si la résiliation intervient moins de deux (2) mois après la date effective de la hausse des prix.

### **6.3 Termes de facturation**

Chaque mois M, **SIETEL** adressera au Client 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 DU SERVICE SDSL**

### **1. DESCRIPTION DU SERVICE**

#### **1.1 Le Service consiste en la fourniture d'une prestation comprenant :**

- Le raccordement d'un ou plusieurs Sites au réseau de données ATM de **SIETEL** par l'intermédiaire de liaisons xDSL de France Télécom ou d'opérateurs de dégroupage ;
- Le transport des flux ATM correspondant sur le réseau de données ATM de **SIETEL** ;
- La livraison au Client des flux ATM sur la Porte de Livraison.

Les deux éléments constitutifs du Service sont : les Liens d'Accès xDSL & le Point de Livraison.

Le Pack Internet, proposé en option, permet la gestion du transit internet (IP) sur les accès DSL de **SIETEL**. Il comprend : 4 adresses IP publiques, les transports des flux IP (internet), le relais SMTP, DNS et NTP.

Des adresses IP supplémentaires peuvent être fournis à la condition sine qua non pour le Client de justifier de l'attribution de la totalité des adresses IP publiques allouées.

Le Service est limité par le Point de Terminaison ou le Point d'Entrée, selon que l'Équipement Terminal est fourni respectivement par **SIETEL** ou par le Client, du côté Utilisateur Final, par la Porte de Livraison du côté Client.

La fourniture du Service dépend de la fourniture par France Télécom ou d'Opérateurs de dégroupage de son service de liaisons xDSL, ce dernier étant soumis aux termes et conditions de fourniture de France Télécom ou d'Opérateurs de dégroupage.

En cas de modification des termes et conditions ou de suppression dudit service, **SIETEL** adressera une notification au Client avec un préavis de un (1) mois. Le Client pourra alors résilier la ou les Commandes concernées par lettre recommandée avec demande d'acquittement de réception et dédommagera **SIETEL** des éventuelles pénalités appliquées par France Télécom ou les Opérateurs de dégroupage à cette dernière.

#### **1.2 Modification des conditions de fourniture du Service**

Pour des raisons commerciales et/ou techniques, **SIETEL** peut modifier les caractéristiques de son Service. **SIETEL** 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 de **SIETEL** dans les huit (8) jours suivant la réception de l'information de modification émise par **SIETEL**. 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 de **SIETEL** en respectant le préavis mentionné ci-dessus, le Client est réputé avoir accepté les modifications communiquées par **SIETEL** qui s'appliqueront aux Commandes en cours et aux Commandes **SIETEL**. 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 **SIETEL** ni ouvrir droit à dommages et intérêts au profit du Client.

### **2. LIENS D'ACCES XDSL**

#### **2.1 Conditions suspensives**

Un Lien d'Accès ne pourra être fourni que si le Client dispose d'une ligne téléphonique analogique isolée et en service, objet d'un contrat d'abonnement avec France Télécom ou d'un Opérateur de dégroupage. 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 l'Opérateur de dégroupage ou par le Client, le Lien d'Accès ne pourra être fourni.

Un Lien d'Accès ne pourra être fourni que si le Client 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 Client soit inclus dans la Couverture DSL de **SIETEL**. Le Client est réputé avoir pris connaissance de la Couverture DSL de **SIETEL** à la date des présentes Conditions Particulières.

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

#### **2.2 Débits des liaisons**

Une Liaison SDSL est constituée d'un Accès SDSL 1 paire, 2 paires ou 4 paires et d'un VC de Collecte, ces deux éléments étant indissociables.

- Lien d'accès SDSL 500Kbps (burst jusqu'à 2Mbps)
- Lien d'accès SDSL 1Mbps (burst jusqu'à 2Mbps)
- Lien d'accès SDSL 2Mbps (pas de burst)
- Lien d'accès SDSL 4Mbps (burst jusqu'à 8Mbps)
- Lien d'accès SDSL 8Mbps (pas de burst)

**SIETEL** vous garantit 100% du débit 95% du temps.

#### **2.3 Désaturation des liens xDSL**

##### **2.3.1 Cas d'une commande d'une Liaison mono-paire SDSL :**

Les commandes de Liaisons devront faire l'objet d'une étude d'Eligibilité DSL préalable.

En cas d'absence de ressources dans le réseau, pour les seuls cas de commandes d'Accès mono-paire, **SIETEL** 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. Le Client sera averti du délai supplémentaire de livraison pour sa commande.

Les études de désaturation du réseau suivies 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.

##### **2.3.2 Cas d'une commande d'une Liaison multi-paire SDSL :**

Les commandes de Liaisons devront faire l'objet d'une étude d'Eligibilité DSL préalable.

En cas d'absence de ressources dans le réseau, **SIETEL** 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, le Client 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, défini en Annexe Tarifaire.

#### **2.4 Procédure de mise en service d'un Lien d'Accès xDSL**

Par dérogation de la Convention Cadre, **SIETEL** 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 **SIETEL**. La date de la Notification envoyée par **SIETEL** au Client constitue la date de recette du Lien d'Accès xDSL. Cette date fait foi dans tous les échanges entre **SIETEL** et le Client.

Le Client dispose alors de cinq (5) Jours Ouvrés pour contester le bon fonctionnement du Lien d'Accès à compter de la date de Notification. 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 sera émise par **SIETEL** au Client dans les conditions du présent Article.

A défaut d'accord des Parties sur cette seconde notification de mise en service, les dispositions de la Convention Cadre s'appliqueront.

A compter de la réception par **SIETEL** de la notification écrite du Client, **SIETEL** pourra suspendre les Liens d'Accès jusqu'à la recette du Lien d'Accès xDSL.

A défaut de réponse ou de contestation par écrit du

Client dans le délai de réponse de cinq (5) Jours Ouvrés susmentionné ou en cas d'utilisation du Lien d'Accès xDSL à des fins d'exploitation par le Client, le Lien d'Accès xDSL sera réputé mis en service tacitement et la Date de Début du Service sera la date de la Notification émise par **SIETEL**.

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 xDSL par le Client.

#### **2.5 Délai de mise en service**

Le délai de mise en service d'un Lien d'Accès xDSL est de vingt et un (21) Jours Ouvrés après acceptation par **SIETEL** de la Commande.

**SIETEL** effectuera l'ensemble des actions nécessaires à la mise en service du Lien d'Accès xDSL, notamment auprès de l'opérateur historique. **SIETEL** lui transmettra l'ensemble des informations nécessaires à la mise en service du Lien d'Accès xDSL sur la foi des informations reçues du Client. 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, **SIETEL** ne saurait en être tenue responsable.

#### **2.6 Conditions de raccordement**

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

##### **2.6.1 Equipement Terminal fourni par le Client**

Dans ce cas, le Service est limité, à l'extrémité Utilisateur Final par le Point d'Entrée.

Si l'Équipement Terminal est fourni par le Client, celui-ci est en charge de la gestion de l'Équipement Terminal.

Les Équipements Terminaux ainsi fournis devront interfonctionner avec les Équipements de **SIETEL** 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 **SIETEL** 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.

##### **2.6.2 Equipements Terminaux validés par SIETEL**

La liste des équipements validés des présentes Conditions Particulières est consultable sur demande. Elle comprend le nom des équipements et leurs versions logicielle et matérielle.

##### **2.6.3 Equipements Terminaux non validés par SIETEL**

**SIETEL** préconise fortement l'utilisation d'Équipements Terminaux validés mais ne peut l'imposer.

Le Client peut décider de raccorder des Équipements Terminaux non validés. Il n'a rien à fournir à **SIETEL** dans ce cas.

**SIETEL** ne peut être tenue responsable du non interfonctionnement de l'Équipement Terminal avec le Service et de son impact sur la qualité de service fournie aux Utilisateurs.

Si un Équipement Terminal non validé perturbe le réseau, et si le Client ne peut y remédier dans un délai raisonnable, **SIETEL** peut, après mise en demeure, suspendre la connexion de l'Équipement Terminal.

##### **2.6.4 Installation chez le Client**

Le Client fait son affaire de l'installation des Équipements Terminaux et de la Desserte Interne nécessaires à la mise en service du Lien d'Accès xDSL côté Utilisateur Final. Il supportera les frais et assumera les responsabilités liées à la Desserte Interne.

Les Équipements Terminaux validés, commandés auprès de **SIETEL**, sont expédiés sur site, configurés et prêts à l'installation. Lors de l'installation, un accompagnement téléphonique du Client est prévu, si nécessaire.

##### **2.6.5 Equipement Terminal fourni par SIETEL**

Dans ce cas, le Service est limité, à l'extrémité Utilisateur Final par le Point de Terminaison.

La nature des interfaces des Equipements Terminaux est fournie par **SIETEL**. Sept (7) Jours Ouvrés avant la Date de Début du Service indiquée sur la confirmation de Commande communiquée par **SIETEL**, le Client mettra à disposition de **SIETEL** 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, **SIETEL** négociera une nouvelle Date de Début du Service qui ne pourra excéder de quinze (15) jours la mise à disposition de la Desserte Interne et des emplacements par le Client. La Redevance Mensuelle sera facturée à compter de la Date de Début du Service indiquée initialement sur la confirmation de Commande.

Si le Client le souhaite, **SIETEL** ou un tiers mandaté peut fournir, en option, lors de la livraison du Lien d'Accès xDSL sur le Site, 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 d'une longueur supérieure à 3 mètres et inférieure à 40 mètres,

- 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,

- des travaux en hauteur réalisés à moins de 3 mètres, - 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 xDSL et elle est fournie en même temps.

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

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 de **SIETEL** ou d'un tiers mandaté, 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 de **SIETEL**. En cas de défaillance du câblage installé par **SIETEL**, les engagements contractuels de **SIETEL** relatifs à la Liaison d'Accès ne sont pas modifiés.

2.6.6 La responsabilité de **SIETEL** ne peut être engagée, et aucune pénalité n'est due, en cas de défaillance du Lien d'Accès xDSL liée au non-respect du présent Article par le Client. **SIETEL** reste étrangère à tout litige pouvant naître entre le Client et le propriétaire de l'emplacement de l'Equipement Terminal ou tout prestataire à l'intérieur du Site Client, à l'occasion de la mise à disposition dudit Lien.

2.6.7 Pour toute intervention justifiée par la commande ou l'entretien d'un Lien d'Accès xDSL, le Client doit permettre à **SIETEL** 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 pendant les Heures Ouvrables pour l'installation et pour la relève des dérangements en cas de GTR standard 24h sur 24 et 7 jours sur 7 pour la relève des dérangements en cas de souscription, par le Client, à l'option GTR avancée.

Il est ici entendu que si le Client ne fournit pas l'accès requis par **SIETEL** dans les conditions susmentionnées, la computation du délai de rétablissement sera alors suspendue, jusqu'à la fourniture, par le Client, de l'accès au Site.

2.6.8 Le Client supportera les frais et assumera les responsabilités liées à la Desserte Interne et au Site dans lequel est installé l'Equipement Terminal.

2.6.9 Le Client est tenu d'informer **SIETEL**, 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 où est installé le Point de Terminaison du Lien d'Accès xDSL.

2.6.10 Le Client s'engage à ne pas modifier les Equipements de **SIETEL** et, en particulier, ceux installés sur le Site. Le Client ne doit en aucun cas :

- débrancher ou couper l'alimentation de ces Equipements,
- modifier le câblage des cartes,
- modifier la configuration de ces Equipements.

2.6.11 Le Client assume, en qualité de gardien, les risques correspondant aux Equipements de **SIETEL**, dès leur livraison et jusqu'au moment de leur restitution. Cette responsabilité couvre en particulier les cas de détérioration des Equipements de **SIETEL** liés au non-respect des présentes Conditions Particulières.

Nonobstant toute question relative à la responsabilité, le Client s'engage, en sa qualité de gardien, à souscrire auprès d'un organisme notoirement solvable une assurance couvrant l'ensemble des risques que pourraient subir les Equipements de **SIETEL** 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 le Client restera débiteur à l'égard de **SIETEL** au cas où l'indemnité versée serait inférieure au préjudice subi.

## 2.7 Conséquences du terme ou de la résiliation d'une Commande

Au terme d'une Commande ou en cas de résiliation d'une Commande conformément aux dispositions de la Convention Cadre, le Client restituera les Equipements de **SIETEL** à sa première demande. A ce titre, il autorise **SIETEL** ou un tiers mandaté à pénétrer dans les Sites concernés, aux Heures Ouvrables, pour y récupérer lesdits Equipements. **SIETEL** ne prend pas en charge les frais de remise en état des Sites pouvant résulter d'une dépose des Equipements de **SIETEL** effectuée dans des conditions normales.

Si, suite à une demande de **SIETEL**, le Client n'a pas permis la restitution dans un délai de quinze (15) jours, et après mise en demeure adressée par lettre recommandée avec avis de réception et restée sans effet au terme d'un nouveau délai de quinze (15) jours, le Client paiera à **SIETEL**, par jour de retard et par Equipement non restitué, une indemnité égale à dix pour cent (10 %) du prix mensuel de la Commande concernée, sans préjudice de toute action en justice que **SIETEL** pourrait engager.

## 2.8 Equipements du Client

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 au réseau du Client. De plus, le Client est entièrement responsable de l'installation, de l'exploitation et de la maintenance de ses Equipements et logiciels.

**SIETEL** ne prend pas en charge le paramétrage et la fourniture d'éléments actifs du réseau local du Client, ni la conception de l'architecture des installations du Client.

Le Client s'engage à ce que ses Equipements n'interrompent, n'interfèrent ni ne perturbent les services acheminés via le Réseau de **SIETEL** ou ne porte atteinte à la confidentialité des communications acheminées via le dit Réseau ni ne causent aucun préjudice à **SIETEL** ou à tout autre utilisateur du Réseau de **SIETEL**.

## 2.9 Durée

Un Lien d'Accès est souscrit pour une durée correspondante à celle mentionnée sur le Formulaire d'Accès aux Offres. A l'issue de cette période initiale, le Lien d'Accès est tacitement reconduit pour une durée indéterminée.

A l'issue de ladite période initiale, le Client pourra résilier sans pénalité un Lien d'Accès auprès de **SIETEL** par lettre recommandée avec avis de réception en respectant un préavis de un (1) mois.

## 2.10 Résiliation

La résiliation d'un Lien d'Accès n'entraîne pas la résiliation de l'ensemble des Liens d'Accès commandés par le Client auprès de **SIETEL**.

Toute résiliation d'une Commande par le Client avant le terme de la période initiale définie à l'Article 2.9 ci-dessus rendra immédiatement exigible les montants dus par le Client pour la période restant à courir jusqu'au terme de la période initiale.

## 3. SERVICES DATA - ACCES INTERNET

### 3.1 Objet

- Les Services "Data" permettent au Client d'accéder à Internet et d'échanger des données "hors voix" en France Métropolitaine via les réseaux et, dans certaines conditions à l'étranger, au travers des Réseaux, dans la limite des zones de couverture de ceux-ci.

- Suivant l'offre proposée par **SIETEL**, les Services "Data" peuvent être souscrits seuls

### 3.2 Conditions d'Accès

3.2.1 Mises en garde engagements et mises en garde sur le respect de la législation.

Le Client s'engage à respecter les prescriptions données par **SIETEL** relatives aux modifications à apporter à ses Terminaux utilisés dans le cadre des Services d'Echange de Données lorsque ces modifications sont requises par les autorités compétentes. Le Client est expressément informé que les contenus stockés, utilisés, transmis et reçus le sont sous sa seule responsabilité notamment à l'occasion d'une connexion au portail WAP ou à Internet. Par conséquent, Le Client assume l'entière responsabilité, tant civile que pénale, attachée à ces opérations. Ainsi, Le Client s'interdit de stocker, télécharger ou envoyer toutes données prohibées, illicites, contraires aux bonnes mœurs ou à l'ordre public et/ou susceptibles de porter atteinte aux droits de tiers, notamment tout fichier qui révélerait des affaires privées ou personnelles d'une quelconque personne ou qui pourrait être constitutif d'incitation au suicide, à la réalisation de crimes et délits, de provocation à la discrimination, la haine ou la violence en raison de la race, de l'ethnie, de la religion ou de la nation, d'apologie du nazisme, de contestation de l'existence de crimes contre l'humanité, d'atteinte à l'autorité de la justice, d'informations relatives à des procès en cours, ou à une situation fiscale individuelle, de diffusion hors des conditions autorisées de sondages et simulations de vote relatifs à une élection ou un référendum, de diffamation et d'injure, d'atteinte à la vie privée, ou encore d'actes mettant en péril des mineurs, de même que tout fichier destiné à exhiber des objets et/ou des ouvrages interdits, cette énumération n'étant pas limitative. Le Client s'engage à tenir tout Utilisateur informé de ces mises en garde. **SIETEL** ne saurait être tenue pour responsable du caractère prohibé des contenus au regard des lois et réglementations en vigueur. Dans le cas où la responsabilité de **SIETEL** serait recherchée du fait d'une utilisation des Services par Le Client (ou l'un de ses Utilisateurs) non conforme à la réglementation applicable ou en violation de droits de tiers, Le Client indemnera **SIETEL**, le cas échéant, de l'ensemble des conséquences de toute action et/ou procédure judiciaire intentée de ce fait contre **SIETEL**, quelle qu'en soit sa nature. Comportements raisonnables Il est rappelé que les Réseaux sont mutualisés entre tous Les clients et leurs Utilisateurs. En conséquence, la Bande Passante disponible peut notamment varier, pour une même Bande Passante de référence, selon le nombre d'utilisateurs connectés à un même instant et selon leur usage du réseau et des services. Le cas échéant, les comportements raisonnables à adopter et autres restrictions d'usage de certains Services sont décrits dans le catalogue tarifaire applicable de **SIETEL**. Le Client s'engage à adopter un comportement raisonnable lorsqu'il accède et communique sur le Réseau, tout usage en continu pouvant potentiellement constituer une gêne pour les autres Abonnés et Utilisateurs. A titre d'exemple, l'usage raisonnable pour un usage de type "accès data mobile" s'entend comme n'excédant pas le volume de méga-octets (Mo) de données échangées et/ou une durée correspondant au forfait ou à l'option choisi(e), et ce, afin de permettre à tous les abonnés d'accéder au réseau dans des conditions optimales. Le Client déclare en être totalement informé et l'avoir accepté. **SIETEL** se réserve donc la possibilité de suspendre et/ou de résilier, selon les modalités précisées aux articles 1-13 et 1-14, l'accès aux Réseaux de Le Client qui ne respecterait pas cet engagement d'usage

raisonnable. Le Client se porte fort du comportement raisonnable des Utilisateurs tel que prévu au présent article. Le Client accepte que la connexion puisse être ralentie voire interrompue, notamment aux heures de fort trafic sur le réseau concerné. Comportements prohibés Le Client s'interdit toute utilisation frauduleuse ou prohibée de l'accès aux Réseaux, notamment celles décrites dans le catalogue tarifaire. De plus, Le Client s'interdit toute utilisation commerciale de l'accès aux Réseaux mis à sa disposition, notamment en permettant à des tiers d'accéder aux réseaux des Opérateurs moyennant une contrepartie, notamment financière. Le Client s'interdit également d'utiliser l'accès aux réseaux des Opérateurs en remplacement d'une connexion fixe permanente (notamment par des systèmes dits de "passerelle data"). Le Client est également informé que certaines offres de **SIETEL** accessibles sur les Réseaux sont soumises à certaines restrictions d'usage. Le Client déclare être informé des comportements prohibés décrits ci-dessus. Il s'engage également à en tenir informé ses Utilisateurs et se porte fort du respect de ces interdictions par ces derniers. **SIETEL** se réserve le droit de suspendre ou de résilier, selon les modalités précisées aux articles I-13 et I.14, l'accès aux Réseaux en cas de manquement aux restrictions d'usages mentionnées ci-dessus. Inactivité Le Client reconnaît et accepte que sa connexion puisse être interrompue automatiquement par **SIETEL** en cas d'inactivité. L'inactivité s'entend de l'absence de flux de données en émission ou en réception (en dehors de celui nécessaire au maintien de la connexion) identifiée **SIETEL** sur les Réseaux depuis sa connexion.

### 3.2.2 Accès Internet à travers la souscription de certains Services d'Echange de Données

Le Client pourra avoir accès à Internet. Le Client reconnaît avoir connaissance de la nature de l'Internet et en particulier de sa fiabilité technique relative. Le Client reconnaît et accepte que **SIETEL** ne saurait être responsable, d'une part, des interruptions, lenteurs et inaccessibilités à l'Internet et, par voie de conséquence, aux serveurs distants, d'autre part, du fait que les transmissions de données peuvent être saturées ou altérées à certains moments de la journée. Le Client reconnaît être pleinement informé du défaut de fiabilité de l'Internet, tout particulièrement en termes d'absence de sécurité relative à la transmission de données et de non garantie des performances relatives à l'accessibilité au réseau Internet, ainsi qu'au volume et à la rapidité ou à la confidentialité des transmissions de données. Le Client reconnaît que les données circulant sur Internet ne sont pas protégées contre toute forme d'intrusion, que l'intégrité, l'authentification et la confidentialité des informations, fichiers et données de toute nature qu'ils souhaitent échanger sur le réseau Internet ne peuvent être assurées par **SIETEL**. Dans ces conditions, il appartient au Client de prendre toutes les mesures appropriées pour protéger ses propres données et/ou logiciels, notamment de la contamination par d'éventuels virus circulant sur le réseau Internet à quelque fin que ce soit et de procéder à des sauvegardes préalablement et postérieurement à son accès au réseau Internet. En tout état de cause, les transmissions et réceptions de données effectuées sur Internet le sont aux seuls risques et périls du Client, qui le reconnaît et l'accepte expressément. Le Client reconnaît être informé qu'il ne doit donc pas transmettre via le réseau Internet des messages dont il souhaiterait voir la confidentialité garantie. Dans le cadre de l'achat de produits ou services sur Internet ou sur le WAP, Le Client adresse directement aux fournisseurs des services toute réclamation relative à l'exécution du service rendu par ceux-ci ou à la vente de produits par ceux-ci. Le Client s'engage, à titre personnel et au nom et pour le compte de ses Utilisateurs pour lesquels ils se porte-fort, à respecter les prescriptions et mises en garde concernant Internet, notamment les prescriptions et mises en garde détaillées dans le catalogue tarifaire applicable de **SIETEL**. Règles d'usage Internet Le Client déclare accepter les caractéristiques et les limites d'Internet, et en particulier reconnaît que l'accès Internet, qui constitue une connexion entre le micro-ordinateur du Client et le centre serveur de **SIETEL**, ne porte pas sur le contenu des services que Le Client (ou un Utilisateur) pourrait consulter. **SIETEL** ne pourra aucunement être tenue responsable de la nature, du contenu et des conséquences que les données accessibles sur Internet pourraient avoir. **SIETEL** n'exerce aucun contrôle, de quelque forme que ce

soit, sur la nature, le contenu ou les caractéristiques des données qui pourraient transiter par l'intermédiaire de son centre serveur. **SIETEL** ne restreint l'accès d'aucune destination sur Internet et n'exerce aucun contrôle sur les sites Web, courriers électroniques ou données accessibles du Client, stockées, échangées ou consultées par ce dernier ou transitant sur Internet. En conséquence **SIETEL** n'assume aucune responsabilité quant à leur contenu, nature ou caractéristiques. Le Client reconnaît que d'autres fournisseurs d'accès Internet peuvent, à l'occasion, filtrer ou restreindre un tel accès et que **SIETEL** ne pourra en être tenue responsable de ces faits. En outre, Le Client reconnaît et accepte que **SIETEL** ne pourra voir sa responsabilité engagée en cas de force majeure ou de faits indépendants de sa volonté, notamment ceux susceptibles d'entraîner (i) l'interruption des réseaux d'accès ou accessibles par Internet, (ii) toutes pertes de données ou de transactions, et/ou (iii) tous préjudices indirects. **SIETEL** rappelle qu'elle demeure étrangère et ne pourra aucunement voir sa responsabilité engagée du fait des relations que Le Client pourra établir, au travers de l'utilisation d'une ligne et/ou des Services, dans le cadre d'opérations de toute nature avec tous tiers, celles-ci concernant exclusivement Le Client et les tiers concernés. De même, **SIETEL** ne pourra en aucun cas être tenue responsable en cas (i) de poursuites judiciaires à l'encontre du Client du fait de l'usage des Services, d'une ligne et/ou de tout autre service accessible via Internet, (ii) de défaillances de l'Internet ou (iii) de toute situation relative aux qualités de transmission, temps et/ou restrictions d'accès sur des réseaux et/ou serveurs connectés. Le Client déclare également avoir pleinement connaissance que les données circulant sur Internet ne sont pas protégées, notamment contre des détournements éventuels, que les données circulant sur Internet peuvent être réglementées en termes d'usage ou être protégées par un droit de propriété. Le Client sera seul responsable de l'usage des données qu'il consulte, interroge et transfère sur Internet. Il appartient au Client de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et/ou logiciels de la contamination par des éventuels virus circulant sur Internet. Il appartient également au Client de faire des sauvegardes régulières sur son installation informatique de toute donnée et/ou contenu qu'il souhaite conserver. La responsabilité de **SIETEL** ne saurait être engagée de quelque manière que ce soit en cas de perte, disparition ou altération de données. Plus généralement, Le Client s'engage à respecter en permanence toutes les obligations, présentes ou à venir, mises à sa charge par la loi, la réglementation, la doctrine, les standards professionnels, la jurisprudence, toute autorité compétente et/ou et par les règles de l'Internet en vigueur. Il respectera, et sera garant du respect de ces obligations par les Utilisateurs de ses équipements et/ou installations, en particulier du code de conduite développé par les utilisateurs d'Internet (disponible sur le site [www.afafrance.com/netiquette.html](http://www.afafrance.com/netiquette.html)). A ce titre, Le Client s'engage à ne pas utiliser les Services à des fins (i) de piratage, intrusion dans des systèmes informatisés, "hacking", propagation de virus, cheval de Troie ou autres programmes destinés à nuire, (ii) de diffusion de courriers électroniques publicitaires ou promotionnels, (iii) d'envoi en masse de courriers électroniques non sollicités (par exemple "spamming" et "e.bombing") et/ou (iv) de toute autre utilisation visée à l'article I-11.4. Il est rappelé au Client que si son ou ses sites Web permettent la saisie d'informations nominatives, la constitution d'un fichier automatisé contenant de telles données est soumise à une déclaration à la CNIL qu'il lui appartient d'effectuer en application de la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée. Le Client est informé que tout élément constituant son ou ses sites Web encourt le risque d'être copié par les tiers sur Internet. Le Client s'assurera que le contenu de ses pages personnelles et de ses sites Web en général respecte les dispositions de la loi du 1er Août 2000 et toute loi ou réglementation applicable qui viendrait la compléter ou la remplacer, en tout ou partie. Le Client s'engage à tenir **SIETEL** indemne de tout dommage et/ou de toute plainte ou réclamation de tiers liés à l'utilisation des Services et/ou de la ligne dégroupée. Il s'engage par ailleurs à informer tout utilisateur de ses équipements et/ou installations que la transgression des obligations ci-dessus peut, notamment, avoir pour effet de l'exclure de l'accès à Internet, ce dont **SIETEL** ne pourra en aucun cas être tenue responsable. Le Client

déclare être informé des conséquences judiciaires pouvant résulter de l'accès à des sites illicites et s'engage à utiliser l'accès Internet conformément aux bonnes mœurs.

## 4. ENGAGEMENTS DE NIVEAUX DE SERVICES

### 4.1 Délai de rétablissement d'un Lien d'Accès xDSL

**SIETEL** s'engage à rétablir le service d'un Lien d'Accès xDSL en moins de quatre (4) heures (ci-après "le Temps de Rétablissement") à compter de la signalisation de l'Interruption par le Client pendant les Heures Ouvrables, selon la procédure. En dehors de ces horaires, le rétablissement est différé au premier Jour Ouvrable suivant, avant 12 heures.

Si le Client a souscrit au service optionnel GTR Avancée, le Temps de Rétablissement est décompté à partir de la signalisation de l'Interruption par le Client ci-après sept (7) jours sur sept (7) et vingt-quatre (24) heures sur vingt-quatre (24).

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

- **4h00 < Temps de Rétablissement <= 6h00** : 25 % de la somme forfaitaire pour le Lien d'Accès xDSL concerné ;
- **6h00 < Temps de Rétablissement <= 8h00** : 50 % de la somme forfaitaire pour le Lien d'Accès xDSL concerné ;
- **8h00 < Temps de Rétablissement <= 10h** : 75 % de la somme forfaitaire pour le Lien d'Accès xDSL concerné ;
- **10h < Temps de Rétablissement** : 100 % de la somme forfaitaire pour le Lien d'Accès xDSL concerné.

### 4.2 IMS d'un Lien d'Accès xDSL

**SIETEL** s'engage à maintenir l'IMS d'un Lien d'Accès xDSL inférieure à trente (30) Heures Ouvrables. Lorsqu'une Interruption est constatée en Heure non Ouvrable, la durée d'Interruption est comptabilisée à partir de la première Heure Ouvrable qui suit.

Si le Client a souscrit au service optionnel GTR Avancée, **SIETEL** s'engage à maintenir l'IMS du Lien d'Accès xDSL inférieure à vingt (20) heures.

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

- Lien d'Accès sans souscription de l'option GTR Avancée :
  - 30h <= IMS < 33h : 25 % de la somme forfaitaire pour le Lien d'Accès xDSL concerné ;
  - 33h <= IMS < 36h : 50 % de la somme forfaitaire pour le Lien d'Accès xDSL concerné ;
  - 36h <= IMS < 39h : 75 % de la somme forfaitaire pour le Lien d'Accès xDSL concerné ;
  - 39h <= IMS : 100 % de la somme forfaitaire pour le Lien d'Accès xDSL concerné ;
- Lien d'Accès sans souscription de l'option GTR Avancée :
  - 20h <= IMS < 23h : 25 % de la somme forfaitaire pour le Lien d'Accès xDSL concerné ;
  - 23h <= IMS < 26h : 50 % de la somme forfaitaire pour le Lien d'Accès xDSL concerné ;
  - 26h <= IMS < 29h : 75 % de la somme forfaitaire pour le Lien d'Accès xDSL concerné ;
  - 29h <= IMS : 100 % de la somme forfaitaire pour le Lien d'Accès xDSL concerné.

### 4.3 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 à **SIETEL**, conformément à la procédure décrite ci-après, et l'heure à laquelle **SIETEL** notifie au Client le rétablissement du Service sur le Lien d'Accès xDSL concerné.

### 4.4 Modalités de versement des pénalités

Les éventuelles pénalités dues par **SIETEL** au Client conformément aux dispositions du présent Contrat constitueront la seule obligation et indemnisation due par **SIETEL**, et l'unique compensation et recours du Client, 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 d'Accès xDSL intervient en cours d'année, les pénalités seront appliquées prorata temporis.

La responsabilité de **SIETEL** 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 le Client,
- d'un cas de force majeure
- du fait d'un tiers,
- du fait du Client et en particulier du non-respect des spécifications techniques fournies par **SIETEL** pour la mise en œuvre du Service ou d'un mauvais fonctionnement de la Desserte interne,
- d'un élément non installé et exploité par **SIETEL**,
- 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 imputable à **SIETEL**,
- 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 de **SIETEL**, et notamment en cas de dysfonctionnement des réseaux d'infrastructure des concessionnaires du domaine public,
- de modifications dues à des prescriptions à **SIETEL** par l'Autorité de Régulation des Télécommunications ou tout autre organisme réglementaire.

Lorsque les conditions d'attribution seront remplies, le Client pourra demander à **SIETEL** le montant des pénalités correspondantes. Ce montant sera déduit par **SIETEL** de la prochaine facture du Service au Client.

Lorsque le Client demande l'application des pénalités pour non-respect de l'IMS sont remplies dans le respect de la procédure susmentionnée et que **SIETEL** 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 (15) jours suivant la contestation de **SIETEL**, le Client pourra saisir le responsable Exploitation **SIETEL** de ce conflit.

#### 4.5 Procédure de notification des Interruptions

**SIETEL** 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.

Ce service est accessible pendant les Heures Ouvrables, ou bien, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 si le Client a souscrit à l'option GTR Avancée, pour les interlocuteurs désignés par le Client.

Dès réception d'un appel du Client, **SIETEL** 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, **SIETEL** 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'horaire mentionné sur le ticket d'incident constituera le point de départ du calcul de la durée d'une Interruption, sous réserve de confirmation par le Client de la déclaration par écrit par fax ou e-mail dans les trente (30) minutes après l'appel.

Le Client fournira à **SIETEL** toutes les informations requises par cette dernière afin de localiser et de remédier à l'Interruption.

En cas de dysfonctionnement d'un Lien d'Accès xDSL livré sans Equipement Terminal à la demande du Client, **SIETEL** peut demander au Client, si nécessaire, d'intervenir sur l'Equipement sans délai et selon ses directives afin de localiser l'incident.

#### 4.6 Gestion des Interruptions

Avant de signaler un incident, le Client s'assurera que le dysfonctionnement ne se situe pas sur ses Equipements, ses Sites et/ou sur la Desserte Interne.

Toute ouverture de ticket pour un incident qui, après vérification par **SIETEL**, s'avèrera ne pas relever du périmètre de responsabilité de **SIETEL** et/ou être consécutif à un usage anormal et/ou frauduleux du Service par le Client et/ou l'un de ses Utilisateurs Finaux, pourra donner lieu à une facturation.

Une fois l'origine de l'Interruption identifiée, **SIETEL** réalisera, pendant les Jours et Heures Ouvrables, sauf souscription par le Client de l'Option GTR Avancée, les actions visant à corriger ladite Interruption.

Dès lors que **SIETEL** 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 **SIETEL** obtienne l'accès physique aux dits Sites et à ses Equipements.

#### 4.7 Clôture de l'incident

La clôture d'une signalisation sera faite par **SIETEL** comme suit :

- Information du Client (par téléphone, ou e-mail),
- 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 (48) heures à compter du signalement de sa clôture par **SIETEL**, pour envoyer à **SIETEL** sa contestation (dûment motivée) de la clôture. Dès réception par **SIETEL** de cette contestation, **SIETEL** 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 (48) heures susmentionné, la clôture sera réputée acceptée tacitement. Dans un délai de dix (10) Jours Ouvrés suivant la clôture d'un incident, un rapport d'incident sera transmis par télécopie par **SIETEL** au Client afin de préciser les causes de l'Interruption ainsi que les solutions apportées et la durée de résolution.

#### 4.8 Gestions de travaux programmés

Pour assurer le maintien de la qualité de son Réseau, **SIETEL** 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 de service dues à des interventions préalablement qualifiées par les Parties comme travaux programmés ne sont pas prises en compte dans les engagements de Niveaux de Service ci-dessus.

**SIETEL** devra informer préalablement le Client de toute activité planifiée pouvant entraîner une perturbation de son service.

La notification de travaux programmés par **SIETEL** devra intervenir au moins sept (7) jours calendaires avant la date prévue, sous forme d'un e-mail ou d'un fax contenant les indications suivantes : date et heure prévue de début de perturbation, durée prévue, impact sur le service, motif de la perturbation, interlocuteur en charge.

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

### 5. DISPOSITIONS FINANCIERES

#### 5.1 Prix

En contrepartie du Service défini dans les présentes Conditions Particulières, le Client paiera à **SIETEL** :

- des Liens d'Accès xDSL,
- le prix des options de mise en service et des options ponctuelles.

#### 5.2 Révision des prix

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, le Client peut résilier les Commandes pour les Liens concernés uniquement, sans pénalité si la résiliation intervient moins de deux (2) mois après la date effective de la hausse des prix.

#### 5.3 Termes de facturation

Chaque mois M, **SIETEL** adressera au Client une facture correspondant au mois M et reprenant :

- les Liens d'Accès xDSL 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 DU SERVICE FIBRE OPTIQUE

### 1. OBJET

Le présent contrat, a pour objet de définir les conditions et modalités dans lesquelles **SIETEL** fournit, au Client des Troncs et Feuilles permettant de collecter à Très Haut débit des informations issues de site des clients finaux.

### 2. DESCRIPTION DES PRESTATIONS

#### 2.1 Description générale

Les prestations fournies, installées et mises à disposition au titre du présent contrat sont :

- des Troncs reliant le Point de Présence Opérateur du Client au Site de Raccordement Haut Débit.
- des Feuilles reliant un site client final et un Tronc mis à disposition du Client permettant d'assurer la connexion entre le site client final et le POP.

La fourniture, l'installation et la mise à disposition des Dessertes Internes ne font pas partie des prestations fournies au titre du présent contrat.

Les prestations ne peuvent être fournies par **SIETEL** que sur les communes situées sur l'ensemble du territoire français à l'exception des Départements et Territoires d'Outre-Mer, dont la liste est communiquée sur le site d'éligibilité.

Le Pack Internet, en standard dans l'offre EtherLINK (absent de l'offre EtherGPN), permet la gestion du transit internet (IP) sur les liens d'accès de **SIETEL**. Il comprend :

- 4 adresses IP publiques,
- Les transports des flux IP (internet),
- Le relais SMTP, DNS et NTP.

Des adresses IP supplémentaires peuvent être fournies à la condition sine qua non pour le Client de justifier de l'attribution de la totalité des adresses IP publiques allouées.

#### 2.2 Les Feuilles

##### 2.2.1 Description

Une Feuille est composée d'un Equipement d'Accès au Service, et d'un raccordement du site client final au réseau de **SIETEL** et assure la connexion entre le site client final et le Tronc.

Chaque Feuille est caractérisée par : son Interface d'Accès au Service, son débit et sa gestion des VLAN. La description détaillée des caractéristiques des Feuilles, les débits disponibles ainsi que les objectifs de performance associés sont mentionnés en annexe 2 intitulée « Spécifications Techniques d'Accès au Service » du présent contrat.

Le Client peut souscrire pour chaque Feuille à une option de maintenance étendue tel que prévu à l'article 7 intitulé « Service Après-Vente ».

##### 2.2.2 Durée des Feuilles

Une Feuille est fournie par **SIETEL** pour une durée indéterminée, avec une période minimale de trois (3) ans.

La durée court à compter de la Date de Mise à Disposition Effective de la Feuille.

##### 2.2.3 Résiliation d'une Feuille

La résiliation d'une Feuille emporte résiliation de l'option de maintenance qui y est associée.

Toute résiliation doit être notifiée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception moyennant le respect d'un préavis de deux mois.

##### 2.2.3.1 - Avant sa Date Convenue de Mise à Disposition.

En cas de résiliation par Le Client d'une Feuille avant sa Date Convenue de Mise à Disposition, Le Client est redevable d'une indemnité de dédit égale à douze redevances d'abonnement mensuelle de la Feuille et de l'option de maintenance éventuellement associée à cette Feuille. Les Frais d'Accès au Service sont dus par Le Client et ne font l'objet d'aucun remboursement.

##### 2.2.3.2 Après sa Date de Mise à Disposition Effective.

A – Pendant la période minimale.

La résiliation d'une Feuille entraîne la résiliation de l'option de maintenance associée à cette Feuille.

Si Le Client demande la résiliation d'une Feuille pendant la période contractuelle minimale, des pénalités de résiliation sont dues.

Elles sont calculées comme suit : 100% de la redevance mensuelle d'abonnement des Feuilles, et de son option de maintenance éventuelle, résiliées pour la période restant à courir jusqu'à la fin de la

première année contractuelle.

B – Après la période minimale.

A l'expiration de la période minimale, Le Client peut résilier chaque Feuille par lettre recommandée avec demande d'avis de réception avec un préavis minimal de trois mois.

Dans ce cas, Le Client n'est pas redevable de pénalités.

##### 2.2.3.3 Résiliation du présent contrat pour non-respect des obligations contractuelles incombant au Client.

A – Principe.

En cas de non-respect par Le Client de l'une quelconque de ses obligations au titre du présent contrat, excepté le cas du défaut de paiement soumis à des règles propres édictées dans le second alinéa, **SIETEL** est en droit de suspendre, quinze jours après la réception par Le Client d'une mise en demeure adressée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception restée infructueuse, les prestations pour lesquelles le manquement a été constaté et sans que sa responsabilité ne puisse être mise en cause du fait de la non mise à disposition provisoire des prestations.

Si Le Client n'a pas remédié au manquement dans un délai de trente jours suivant la mise en œuvre de la suspension de tout ou partie des prestations, **SIETEL** est en droit de résilier le présent contrat avec effet immédiat par lettre recommandée avec demande d'avis de réception et ce, nonobstant tous dommages intérêts qui pourraient être imputés au Client.

B – Suspension ou résiliation pour défaut de paiement.

Pour le cas particulier du défaut de paiement, il est expressément convenu entre les Parties que **SIETEL** est en droit de suspendre, sept jours après la réception par Le Client d'une mise en demeure adressée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception restée infructueuse, les prestations pour lesquelles le manquement a été constaté.

Si Le Client n'a pas remédié au manquement dans un délai de quinze jours suivant la mise en œuvre de la suspension de tout ou partie des prestations, **SIETEL** pourra résilier le présent contrat avec effet immédiat par lettre recommandée avec demande d'avis de réception et ce, nonobstant tous dommages intérêts qui pourraient être imputés au Client, et en application de l'article 2.2.3.1 des pénalités de résiliation seront dues.

##### 2.2.3.4 – Résiliation du présent contrat pour non-respect des obligations contractuelles incombant à SIETEL.

En cas d'inexécution par **SIETEL** de ses obligations contractuelles, et après mise en demeure de remédier aux causes de ladite inexécution par lettre recommandée avec demande d'avis de réception restée sans effet trente jours à compter de sa réception, Le Client peut résilier de plein droit le présent contrat.

##### 2.2.3.5 – Résiliation pour évolution de prix.

En cas de hausse des prix, Le Client peut dénoncer le présent contrat par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, sans être redevable des pénalités prévues au présent article intitulé « suspension, résiliation » du présent contrat, dans un délai de quinze jours suivant la réception du courrier de notification de l'augmentation de prix.

##### 2.2.3.6 – Effet de la résiliation.

En cas de résiliation, les sommes dues par Le Client au titre du présent contrat deviennent immédiatement exigibles.

En cas de résiliation du présent contrat, chacune des Parties s'engage à restituer à l'autre les informations et documents qui sont la propriété de l'autre Partie et lui ont été remis pour les besoins du présent contrat dans le mois suivant la fin du présent contrat.

La résiliation ne met pas fin aux obligations relatives notamment à la confidentialité et à la propriété.

##### 2.2.4 Restitution des EAS.

En cas de résiliation du Présent contrat, Le Client s'engage à restituer les EAS, propriété de **SIETEL**, à sa première demande. A ce titre, il autorise **SIETEL** à pénétrer dans les locaux qui hébergent les EAS, aux jours et heures ouvrables de **SIETEL**, pour y récupérer lesdits EAS, en sa présence ou celle d'un de ses représentants.

**SIETEL** ne prend pas en charge les frais de remise en état des locaux pouvant résulter d'une dépose des EAS effectuée dans des conditions normales.

Si, suite à une demande de **SIETEL**, Le Client n'a pas

permis la restitution des EAS dans un délai de quinze jours, et après mise en demeure adressée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception restée sans effet au terme d'un nouveau délai de quinze jours, il doit payer à **SIETEL**, par jour de retard et par EAS non restitué, une pénalité égale à 10 % de la redevance mensuelle d'abonnement de la prestation concernée, sans préjudice de toute action en justice que **SIETEL** peut engager.

#### 2.3 Modification de débit d'une Feuille

**SIETEL** peut procéder à la demande du Client et après étude de faisabilité à une augmentation ou une diminution de débit d'une Feuille. Une modification de débit d'une Feuille donnera lieu à une interruption du trafic acheminé sur la Feuille. Les feuilles sont réparties en 3 tranches de débit suivantes :

- Tranche de débit 1 : 6, 10, 15, 20 Mbit/s,
- Tranche de débit 2 : 30, 40 Mbit/s,
- Tranche de débit 3 : 60, 80, 100 Mbit/s.

Chaque demande de modification de débit ne peut intervenir qu'après un mois minimum à compter de la mise à disposition du débit précédent.

##### 2.3.1 Modifications avec résiliation de la Feuille

Pour demander à **SIETEL** une Modification de la Feuille proposée au présent article, le Client doit résilier sa commande initiale et passer une nouvelle commande en remplissant et signant un bon de commande.

##### 2.3.1.1 Changement d'extrémité des Feuilles coté site client final (à compter de la Date de Mise à Disposition Effective de la Feuille) :

Seul le déplacement, à une nouvelle adresse, de l'extrémité correspondant au client final, peut être réalisé.

En cas de demande de Modification d'extrémité d'une Feuille, le Client doit solliciter la création d'une nouvelle Feuille et s'acquitter de la Mise en Service de la Feuille et des frais forfaitaires, fixés à l'annexe Tarifaire, pour Modification de Feuille. Le montant de l'abonnement de la nouvelle Feuille est modifié en fonction du zonage de la commune où se situe le nouveau site client final.

##### 2.3.1.2 Modification du débit des Feuilles entre tranches (à compter de la Date de Mise à Disposition Effective de la Feuille) :

En cas de demande d'augmentation du débit d'une Feuille d'une tranche à une autre tranche, le Client doit solliciter la création d'une nouvelle Feuille et s'acquitter de la Mise en Service de la nouvelle Feuille et des frais forfaitaires, fixés à l'annexe Tarifaire, pour Modification de Feuille. Le montant de l'abonnement de la nouvelle Feuille est modifié en fonction du débit choisi.

##### 2.3.1.3 Autres modifications

Les demandes de modification qui n'entrent pas dans les cas prévus aux précédents articles font l'objet d'une demande écrite de la part du Client et donnent lieu à une Etude de faisabilité en avant vente.

En cas de demande de Modification d'une Feuille au cours des six premiers mois, le Client doit solliciter la création d'une nouvelle Feuille, résilier la Feuille initiale et s'acquitter des pénalités de résiliation anticipée de la Feuille prévues à l'article 2.2.3.1.

En cas de demande de modification d'une Feuille à l'expiration des six premiers mois, le Client doit solliciter la création d'une nouvelle Feuille, résilier la Feuille initiale et s'acquitter de la Mise en Service de la Feuille.

La date de modification de la Feuille sera le point de départ d'une nouvelle durée minimale d'un an d'abonnement, dont le montant sera modifié en fonction des nouvelles caractéristiques de la Feuille choisies par le Client.

##### 2.3.2 Modifications sans résiliation de la Feuille

Pour demander à **SIETEL** une Modification des Feuilles proposée au présent article, le Client doit passer une nouvelle commande en remplissant et signant un bon de commande.

##### 2.3.2.1 Déplacement de l'EAS Feuille

**SIETEL** peut procéder à la demande du Client et après vérifications techniques, à un déplacement physique de l'Equipement d'Accès au Service de

la Feuille sur le site client final.

Ce déplacement ne peut se faire que dans une salle ou au bâtiment situé à la même adresse, en respectant notamment les contraintes techniques décrites dans les STAS au chapitre « recommandations applicables aux raccordements physiques ».

En cas de demande de Modification de l'emplacement de l'EAS d'une Feuille, le Client doit remplir un Bon de Commande de Modification de la Feuille et doit s'acquitter de frais forfaitaires, fixés à l'annexe Tarifaire, pour Modification de Feuille.

**2.3.2.2 Modification du débit des Feuilles au sein d'une même tranche (à compter de la Date de Mise à Disposition Effective de la Feuille) :**

En cas de demande d'augmentation du débit d'une Feuille au sein d'une même tranche, le Client doit remplir un Bon de Commande de Modification de la Feuille et s'acquitter de frais forfaitaires, fixés à l'annexe Tarifaire, pour Modification de Feuille.

Le montant de l'abonnement de la nouvelle Feuille est modifié en fonction du débit choisi.

La demande de Modification du débit, à l'intérieur d'une même tranche, peut également intervenir au plus tard quinze (15) Jours ouvrables avant la date de Mise à Disposition Convenue.

### **3. PROCESSUS DE COMMANDE**

#### **3.1 Commande d'étude de faisabilité**

Le Client adresse à **SIETEL** un bon de commande pour étude de faisabilité intitulée « bon de commande » du présent contrat. Le bon de commande ne peut porter que sur un Tronc ou Tronc co-situé et sur les Feuilles associées.

**SIETEL** s'engage à répondre à chaque demande du Client dans un délai maximum de deux semaines calendaires à compter de la réception du bon de commande, sous réserve que l'ensemble des commandes d'étude reçues du Client sur une semaine calendaire ne porte pas sur plus de vingt-cinq Feuilles. Cette étude de faisabilité sera facturée au Client au prix de six cent (600) euros hors taxes, si Le Client ne confirme pas sa commande.

Cette étude de faisabilité en avant vente a une durée de validité de un (1) mois. Si Le Client ne confirme pas cette étude par une commande ferme dans le délai imparti, la commande d'étude de faisabilité est automatiquement annulée. Le Client reste alors redevable des frais d'étude de faisabilité en avant-vente (600 euros HT).

L'étude de faisabilité mentionnera un délai de mise à disposition qui courra à compter de la réception de la commande ferme par **SIETEL**. La date de réception de la commande ferme par **SIETEL** augmentée au minimum du délai de mise à disposition prévu dans l'étude de faisabilité donnera la Date Convenue de Mise à Disposition

#### **3.2 Commande ferme**

Si Le Client souhaite commander les prestations décrites dans l'étude de faisabilité, elle adresse à **SIETEL** le bon de commande ferme dûment signé.

Le Client peut commander directement sans étude de faisabilité en avant-vente, si il le souhaite, la(les) Feuille(s) décrite(s) dans le bon de commande, à condition que cette(ces) Feuille(s) soi(en)t sur un Tronc existant et disponible. Dans ce cas, l'accusé de réception de **SIETEL** valide cette commande ferme et la(les) Date(s) de Mise à Disposition Convenue(s) sera(seront) communiquée(s) suite à la visite sur Site.

### **4. CONDITIONS TECHNIQUES D'INSTALLATION**

#### **4.1 Conditions relatives aux locaux du Client**

Le Client met à la disposition de **SIETEL**, pour la constitution de chacune de ses Feuilles et du Tronc, un ou plusieurs locaux aménagés conformément aux Spécifications Techniques d'Accès au Service pour recevoir les EAS, et ce dans le délai précisé dans l'étude de faisabilité.

Le Client fournit dans le(s) local(aux) l'alimentation électrique nécessaire aux EAS conformément aux Spécifications Techniques d'Accès au Service.

**SIETEL** peut procéder, à titre gratuit, à une visite de pré-installation afin de vérifier la conformité du(des) local(aux) aux Spécifications Techniques d'Accès au Service. Si le local n'est pas jugé conforme, **SIETEL** indique au Client par télécopie ou courrier les aménagements complémentaires requis auxquels Le Client doit procéder dans des délais raisonnables convenus entre les Parties.

En cas d'impossibilité pour Le Client de satisfaire à un ou plusieurs des caractéristiques requises, **SIETEL** peut accepter le local en inscrivant ses réserves sur la notification de mise à disposition de chaque Prestation (Tronc ou Feuille) adressée par télécopie et confirmée par courrier. Dans ce cas, **SIETEL** ne peut être tenue responsable en cas de défaillance du Service résultant de la non-conformité des locaux aux Spécifications Techniques d'Accès au Service.

#### **4.2 Installation des Equipements d'Accès au Service**

Le Client permet à **SIETEL** l'accès aux locaux où sont installés les EAS pendant les Heures Ouvrables. Si Le Client a souscrit à l'option de maintenance étendue (GTR S1), **SIETEL** doit pouvoir intervenir vingt-quatre heures sur vingt-quatre et sept jours sur sept.

### **5. SERVICES DATA - ACCES INTERNET**

#### **5.1 Objet**

• Les Services "Data" permettent au Client d'accéder à Internet et d'échanger des données "hors voix" en France Métropolitaine via les réseaux et, dans certaines conditions à l'étranger, au travers des Réseaux, dans la limite des zones de couverture de ceu-x-ci.

• Suivant l'offre proposée par **SIETEL**, les Services "Data" peuvent être souscrits seuls

#### **5.2 Conditions d'Accès**

*5.2.1 Mises en garde engagements et mises en garde sur le respect de la législation.*

Le Client s'engage à respecter les prescriptions données par **SIETEL** relatives aux modifications à apporter à ses Terminaux utilisés dans le cadre des Services d'Echange de Données lorsque ces modifications sont requises par les autorités compétentes. Le Client est expressément informé que les contenus stockés, utilisés, transmis et reçus le sont sous sa seule responsabilité notamment à l'occasion d'une connexion au portail WAP ou à Internet. Par conséquent, Le Client assume l'entière responsabilité, tant civile que pénale, attachée à ces opérations. Ainsi, Le Client s'interdit de stocker, télécharger ou envoyer toutes données prohibées, illicites, contraires aux bonnes mœurs ou à l'ordre public et/ou susceptibles de porter atteinte aux droits de tiers, notamment tout fichier qui révélerait des affaires privées ou personnelles d'une quelconque personne ou qui pourrait être constitutif d'incitation au suicide, à la réalisation de crimes et délits, de provocation à la discrimination, la haine ou la violence en raison de la race, de l'ethnie, de la religion ou de la nation, d'apologie du nazisme, de contestation de l'existence de crimes contre l'humanité, d'atteinte à l'autorité de la justice, d'informations relatives à des procès en cours, ou à une situation fiscale individuelle, de diffusion hors des conditions autorisées de sondages et simulations de vote relatifs à une élection ou un référendum, de diffamation et d'injure, d'atteinte à la vie privée, ou encore d'actes mettant en péril des mineurs, de même que tout fichier destiné à exhiber des objets et/ou des ouvrages interdits, cette énumération n'étant pas limitative. Le Client s'engage à tenir tout Utilisateur informé de ces mises en garde. **SIETEL** ne saurait être tenue pour responsable du caractère prohibé des contenus au regard des lois et réglementations en vigueur. Dans le cas où la responsabilité de **SIETEL** serait recherchée du fait d'une utilisation des Services par Le Client (ou l'un de ses Utilisateurs) non conforme à la réglementation applicable ou en violation de droits de tiers, Le Client indemniserait **SIETEL**, le cas échéant, de l'ensemble des conséquences de toute action et/ou procédure judiciaire intentée de ce fait contre **SIETEL**, quelle qu'en soit sa nature. Comportements raisonnables Il est rappelé que les Réseaux sont mutualisés entre tous Les clients et leurs Utilisateurs. En conséquence, la Bande Passante disponible peut notamment varier, pour une même Bande Passante de référence, selon le nombre d'utilisateurs connectés à un même instant et selon leur usage du réseau et des services. Le cas échéant, les comportements raisonnables à adopter et autres restrictions d'usage de certains Services sont décrits dans le catalogue tarifaire applicable de **SIETEL**. Le Client s'engage à adopter un comportement raisonnable lorsqu'il accède et communique sur le Réseau, tout usage en continu pouvant potentiellement constituer une gêne pour les

autres Abonnés et Utilisateurs. A titre d'exemple, l'usage raisonnable pour un usage de type "accès data mobile" s'entend comme n'excédant pas le volume de méga-octets (Mo) de données échangées et/ou une durée correspondant au forfait ou à l'option choisi(e), et ce, afin de permettre à tous les abonnés d'accéder au réseau dans des conditions optimales. Le Client déclare en être totalement informé et l'avoir accepté. **SIETEL** se réserve donc la possibilité de suspendre et/ou de résilier, selon les modalités précisées aux articles I-13 et I-14, l'accès aux Réseaux de Le Client qui ne respecterait pas cet engagement d'usage raisonnable. Le Client se porte fort du comportement raisonnable des Utilisateurs tel que prévu au présent article. Le Client accepte que la connexion puisse être ralentie voire interrompue, notamment aux heures de fort trafic sur le réseau concerné. Comportements prohibés Le Client s'interdit toute utilisation frauduleuse ou prohibée de l'accès aux Réseaux, notamment celles décrites dans le catalogue tarifaire. De plus, Le Client s'interdit toute utilisation commerciale de l'accès aux Réseaux mis à sa disposition, notamment en permettant à des tiers d'accéder aux réseaux des Opérateurs moyennant une contrepartie, notamment financière. Le Client s'interdit également d'utiliser l'accès aux réseaux des Opérateurs en remplacement d'une connexion fixe permanente (notamment par des systèmes dits de "passerelle data"). Le Client est également informé que certaines offres de **SIETEL** accessibles sur les Réseaux sont soumises à certaines restrictions d'usage. Le Client déclare être informé des comportements prohibés décrits ci-dessus. Il s'engage également à en tenir informé ses Utilisateurs et se porte fort du respect de ces interdictions par ces derniers. **SIETEL** se réserve le droit de suspendre ou de résilier, selon les modalités précisées aux articles I-13 et I.14, l'accès aux Réseaux en cas de manquement aux restrictions d'usages mentionnées ci-dessus. Inactivité Le Client reconnaît et accepte que sa connexion puisse être interrompue automatiquement par **SIETEL** en cas d'inactivité. L'inactivité s'entend de l'absence de flux de données en émission ou en réception (en dehors de celui nécessaire au maintien de la connexion) identifiée **SIETEL** sur les Réseaux depuis sa connexion.

*5.2.2 Accès Internet à travers la souscription de certains Services d'Echange de Données*

Le Client pourra avoir accès à Internet. Le Client reconnaît avoir connaissance de la nature de l'Internet et en particulier de sa fiabilité technique relative. Le Client reconnaît et accepte que **SIETEL** ne saurait être responsable, d'une part, des interruptions, lentes et inaccessibilités à l'Internet et, par voie de conséquence, aux serveurs distants, d'autre part, du fait que les transmissions de données peuvent être saturées ou altérées à certains moments de la journée. Le Client reconnaît être pleinement informé du défaut de fiabilité de l'Internet, tout particulièrement en termes d'absence de sécurité relative à la transmission de données et de non garantie des performances relatives à l'accessibilité au réseau Internet, ainsi qu'au volume et à la rapidité ou à la confidentialité des transmissions de données. Le Client reconnaît que les données circulant sur Internet ne sont pas protégées contre toute forme d'intrusion, que l'intégrité, l'authentification et la confidentialité des informations, fichiers et données de toute nature qu'ils souhaitent échanger sur le réseau Internet ne peuvent être assurées par **SIETEL**. Dans ces conditions, il appartient au Client de prendre toutes les mesures appropriées pour protéger ses propres données et/ou logiciels, notamment de la contamination par d'éventuels virus circulant sur le réseau Internet à quelque fin que ce soit et de procéder à des sauvegardes préalablement et postérieurement à son accès au réseau Internet. En tout état de cause, les transmissions et réceptions de données effectuées sur Internet le sont aux seuls risques et périls du Client, qui le reconnaît et l'accepte expressément. Le Client reconnaît être informé qu'il ne doit donc pas transmettre via le réseau Internet des messages dont il souhaiterait voir la confidentialité garantie. Dans le cadre de l'achat de produits ou services

sur Internet ou sur le WAP, Le Client adresse directement aux fournisseurs des services toute réclamation relative à l'exécution du service rendu par ceux-ci ou à la vente de produits par ceux-ci. Le Client s'engage, à titre personnel et au nom et pour le compte de ses Utilisateurs pour lesquels ils se portent, à respecter les prescriptions et mises en garde concernant Internet, notamment les prescriptions et mises en garde détaillées dans le catalogue tarifaire applicable de **SIETEL**. Règles d'usage Internet Le Client déclare accepter les caractéristiques et les limites d'Internet, et en particulier reconnaît que l'accès Internet, qui constitue une connexion entre le micro-ordinateur du Client et le centre serveur de **SIETEL**, ne porte pas sur le contenu des services que Le Client (ou un Utilisateur) pourrait consulter. **SIETEL** ne pourra aucunement être tenue responsable de la nature, du contenu et des conséquences que les données accessibles sur Internet pourraient avoir. **SIETEL** n'exerce aucun contrôle, de quelque forme que ce soit, sur la nature, le contenu ou les caractéristiques des données qui pourraient transiter par l'intermédiaire de son centre serveur. **SIETEL** ne restreint l'accès d'aucune destination sur Internet et n'exerce aucun contrôle sur les sites Web, courriers électroniques ou données accessibles du Client, stockées, échangées ou consultées par ce dernier ou transitant sur Internet. En conséquence **SIETEL** n'assume aucune responsabilité quant à leur contenu, nature ou caractéristiques. Le Client reconnaît que d'autres fournisseurs d'accès Internet peuvent, à l'occasion, filtrer ou restreindre un tel accès et que **SIETEL** ne pourra en être tenue responsable de ces faits. En outre, Le Client reconnaît et accepte que **SIETEL** ne pourra voir sa responsabilité engagée en cas de force majeure ou de faits indépendants de sa volonté, notamment ceux susceptibles d'entraîner (i) l'interruption des réseaux d'accès ou accessibles par Internet, (ii) toutes pertes de données ou de transactions, et/ou (iii) tous préjudices indirects. **SIETEL** rappelle qu'elle demeure étrangère et ne pourra aucunement voir sa responsabilité engagée du fait des relations que Le Client pourra établir, au travers de l'utilisation d'une ligne et/ou des Services, dans le cadre d'opérations de toute nature avec tous tiers, celles-ci concernant exclusivement Le Client et les tiers concernés. De même, **SIETEL** ne pourra en aucun cas être tenue responsable en cas

(i) de poursuites judiciaires à l'encontre du Client du fait de l'usage des Services, d'une ligne et/ou de tout autre service accessible via Internet, (ii) de défaillances de l'Internet ou (iii) de toute situation relative aux qualités de transmission, temps et/ou restrictions d'accès sur des réseaux et/ou serveurs connectés. Le Client déclare également avoir pleinement connaissance que les données circulant sur Internet ne sont pas protégées, notamment contre des détournements éventuels, que les données circulant sur Internet peuvent être réglementées en termes d'usage ou être protégées par un droit de propriété. Le Client sera seul responsable de l'usage des données qu'il consulte, interroge et transfère sur Internet. Il appartient au Client de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et ou logiciels de la contamination par des éventuels virus circulant sur Internet. Il appartient également au Client de faire des sauvegardes régulières sur son installation informatique de toute donnée et/ou contenu qu'il souhaite conserver. La responsabilité de **SIETEL** ne saurait être engagée de quelque manière que ce soit en cas de perte, disparition ou altération de données. Plus généralement, Le Client s'engage à respecter en permanence toutes les obligations, présentes ou à venir, mises à sa charge par la loi, la réglementation, la doctrine, les standards professionnels, la jurisprudence, toute autorité compétente et/ou et par les règles de l'Internet en vigueur. Il respectera, et sera garant du respect de ces obligations par les Utilisateurs de ses équipements et/ou installations, en particulier du code de conduite développé par les utilisateurs d'Internet (disponible sur le site [www.afafrance.com/netiquette.html](http://www.afafrance.com/netiquette.html)). A ce titre, Le Client s'engage à ne pas utiliser les Services à des fins (i) de piratage, intrusion dans des systèmes informatisés, "hacking", propagation de virus, cheval de Troie ou autres programmes destinés à nuire, (ii) de diffusion de courriers électroniques publicitaires ou promotionnels, (iii) d'envoi en masse de courriers électroniques non sollicités (par exemple "spamming" et "e.bombing") et/ou (iv) de toute autre utilisation visée à l'article I-11.4. Il est rappelé au Client que si

son ou ses sites Web permettent la saisie d'informations nominatives, la constitution d'un fichier automatisé contenant de telles données est soumise à une déclaration à la CNIL qu'il lui appartient d'effectuer en application de la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée. Le Client est informé que tout élément constituant son ou ses sites Web encourt le risque d'être copié par les tiers sur Internet. Le Client s'assurera que le contenu de ses pages personnelles et de ses sites Web en général respecte les dispositions de la loi du 1er Août 2000 et toute loi ou réglementation applicable qui viendrait la compléter ou la remplacer, en tout ou partie. Le Client s'engage à tenir **SIETEL** indemne de tout dommage et/ou de toute plainte ou réclamation de tiers liés à l'utilisation des Services et/ou de la ligne dégroupée. Il s'engage par ailleurs à informer tout utilisateur de ses équipement et/ou installations que la transgression des obligations ci-dessus peut, notamment, avoir pour effet de l'exclure de l'accès à Internet, ce dont **SIETEL** ne pourra en aucun cas être tenue responsable. Le Client déclare être informé des conséquences judiciaires pouvant résulter de l'accès à des sites illicites et s'engage à utiliser l'accès Internet conformément aux bonnes mœurs.

## **6. CONDITIONS DE MISE A DISPOSITION DES PRESTATIONS**

**SIETEL** coordonne la mise en place des prestations de façon à fournir au Client lesdites prestations dans des conditions opérationnelles conformes au calendrier d'exécution figurant dans l'étude de faisabilité.

Les Parties désignent respectivement un interlocuteur technique (Chef de Projet de Réalisation pour **SIETEL**) afin de s'assurer conjointement du bon avancement de la mise à disposition. Les Parties s'informent par courrier de tout changement concernant l'interlocuteur technique.

### **6.1 Mise à disposition des prestations**

Le calendrier d'exécution fixe les dates des différentes phases de la mise à disposition des prestations.

**SIETEL** effectue, préalablement à la mise à disposition effective des prestations, des tests de bon fonctionnement. A l'issue de ces tests, pour chaque Feuille et pour le Tronc ou Tronc co-situé désigné dans le bon de commande, la Date de Mise à Disposition Effective est notifiée au Client sous la forme d'un avis de mise à disposition.

### **6.2 Retard de mise à disposition**

#### **6.2.1 Retard de mise à disposition du fait de SIETEL**

Si la mise à disposition d'une prestation est retardée du seul fait de **SIETEL** par rapport à la Date Convenue de Mise à Disposition, **SIETEL** s'engage à prévenir Le Client par courrier au plus tard dans un délai de quinze jours calendaires avant la Date Convenue de Mise à Disposition. Il pourra alors, soit être convenu d'une nouvelle date entre les Parties, (cette nouvelle date ne pouvant excéder d'un mois la Date convenue de Mise à Disposition), soit Le Client annulera sa commande sans frais.

Dans le cas où Le Client demande une nouvelle date suite au retard de la mise à disposition d'une prestation, Le Client a droit à une indemnité de retard égale à 5 % de la redevance mensuelle d'abonnement de la prestation concernée par jour calendaire de retard. Le montant de l'indemnité de retard est plafonné à une redevance mensuelle d'abonnement de la prestation concernée.

Ces pénalités forfaitaires et définitives excluent toute autre réclamation en dommages et intérêts pour ce motif.

#### **6.2.2 Retard de mise à disposition du fait du Client**

Si la mise à disposition est retardée du fait du Client par rapport à la Date Convenue de Mise à Disposition, Le Client doit prévenir **SIETEL** par courrier au moins quinze jours avant la Date Convenue de Mise à Disposition. Il pourra alors, soit être convenu d'une nouvelle date entre les Parties (cette nouvelle date ne pouvant excéder d'un mois la Date convenue de Mise à Disposition), soit Le Client annulera sa commande et devra payer à **SIETEL** les frais d'étude de faisabilité et cinquante pour cent des Frais d'Accès au Service des prestations concernées.

En cas de non-respect de cette nouvelle date de mise à disposition, la redevance mensuelle d'abonnement est due dans un délai de cinq jours calendaires après la nouvelle date de mise à disposition convenue

expressément entre les Parties.

## **7.SERVICE APRES VENTE**

Le service après-vente est assuré par le Centre de Support Client (CSC) de **SIETEL** dont les coordonnées sont précisées dans le bon de commande. Le CSC est l'interlocuteur unique du Client pour le service après-vente. Les prestations bénéficient au titre du service après-vente : de l'exploitation et la maintenance, de l'accueil des appels du Client, du traitement des signalisations, du suivi des incidents en ligne et d'engagements de disponibilité.

### **7.1 Conditions d'exploitation et de maintenance**

**SIETEL** assure les opérations de maintenance dans les conditions définies ci-après.

Le présent contrat couvre la maintenance des EAS à l'exclusion de la Desserte interne et des câbles raccordant les Equipements du Client aux EAS. Le Client s'engage à maintenir les locaux hébergeant les EAS dans l'état requis à l'article 4.1 intitulé « Conditions relatives aux locaux du Client » du présent contrat.

Le Client s'engage à informer sans délai **SIETEL** de toute opération susceptible d'affecter le fonctionnement des EAS et notamment des éventuelles coupures de l'alimentation électrique ou de toute intervention effectuée entre les Equipements du Client et les EAS, au niveau du Tronc ou au niveau de la Desserte Interne des Feuilles.

Le Client s'interdit toute intervention sur les EAS. Le Client conserve l'entière responsabilité de l'utilisation de ses Equipements. Le Client demeure pleinement responsable de l'exploitation et de la maintenance de ses Equipements autres que les EAS mis en place et entretenus par **SIETEL**. Le Client conserve par ailleurs l'entière responsabilité du contenu de l'information transmise ou traitée par les prestations.

Si le défaut est localisé au niveau d'un EAS, le Client doit permettre aux personnes dûment mandatées par **SIETEL** l'accès à l'ensemble des EAS installés dans ses locaux quelles que soient l'heure et la durée de l'intervention. En cas de défaillance d'un EAS, **SIETEL** prend en charge sa remise en état de fonctionnement par les moyens qu'elle juge appropriés. Le respect des engagements de service de **SIETEL** peut conduire **SIETEL** à intervenir sur un EAS et à le remplacer, en dehors de tout incident déclaré.

### **7.2 Gestion des Incidents**

Le Client peut signaler, par téléphone, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, au Centre de Support Client, tout incident imputable aux prestations et affectant le fonctionnement de la collecte d'informations, après s'être préalablement assuré que le dysfonctionnement ne provient pas de son installation.

**SIETEL** enregistre la signalisation dès réception de l'appel téléphonique du Client ou sur défaut constaté par **SIETEL** et informe Le Client, par téléphone et par email, suivant la signalisation de l'incident, du pré-diagnostic et de la durée prévisionnelle du rétablissement. **SIETEL** informe régulièrement Le Client du déroulement de la relève de dérangement.

Suite à la localisation de l'incident, **SIETEL** déclenche, si nécessaire, l'intervention d'une équipe spécialisée. **SIETEL** envoie au Client, par email, le compte-rendu des incidents décrivant les actions effectuées par télémaintenance ou sur le Site, leurs dates et heures, et les résultats obtenus.

### **7.3 Gestion des travaux programmés**

Pour assurer le maintien de la qualité de ses services, **SIETEL** peut être amenée à réaliser sur son réseau, pendant les heures non-ouvrables, des travaux susceptibles d'entraver temporairement le fonctionnement des prestations. **SIETEL** prend toutes les mesures nécessaires pour réduire les perturbations qui peuvent en résulter pour Le Client.

Avant chaque intervention, **SIETEL** donne au Client un préavis de quinze jours, par téléphone et par écrit, indiquant les dates, heures et durées prévisionnelles d'interruption des prestations. Toutefois, chaque fois que cela est possible et en

particulier lorsque seules les prestations du Client sont susceptibles d'être affectées par les travaux, **SIETEL** convient avec Le Client de la plage horaire d'intervention.

Les interruptions des prestations dues à des travaux qui ont été programmés par **SIETEL** ne sont pas considérées comme des dysfonctionnements. A ce titre, elles ne sont pas prises en compte dans les engagements de disponibilité.

#### **7.4 Niveaux d'engagement de disponibilité des Feuilles**

Le niveau d'engagement de disponibilité d'une Feuille est fonction du niveau de maintenance associée : standard ou option de maintenance étendue.

L'option de maintenance étendue est souscrite pour une durée indéterminée, concomitamment à la commande d'une Feuille ou postérieurement.

##### **7.4.1 Garantie de Temps de Rétablissement**

**SIETEL** garantit la durée maximale d'une indisponibilité d'une Feuille : la Garantie de Temps de Rétablissement (GTR). La valeur de la GTR dépend du niveau d'engagement décrit au présent article.

- Maintenance standard : GTR 4h00 en plage de maintenance S2
- Maintenance étendue (option) : GTR 4h00 en plage de maintenance S1

En cas de non-respect de la GTR, le montant des pénalités est égal à un pourcentage de la dernière redevance mensuelle d'abonnement de la Feuille concernée calculé selon les règles suivantes :

- 0 < Retard ≤ 1 heure : Pénalité égale à 25 % de la dernière redevance mensuelle de la Feuille,
- 1h < Retard ≤ 2 heures : Pénalité égale à 50 % de la dernière redevance mens. de la Feuille,
- 2h < Retard ≤ 3 heures : Pénalité égale à 100 % de la dernière redevance mens. de la Feuille,
- 3h < Retard : Pénalité égale à 150 % de la dernière redevance mens. de la Feuille.

##### **7.4.2 Interruption Maximale de Service**

**SIETEL** garantit la durée maximale de la somme des durées d'indisponibilités d'une Feuille sur la durée cumulée de la plage de maintenance : l'interruption Maximale de Service (IMS).

La durée cumulée de la plage de maintenance se calcule par année civile, soit du 1er janvier au 31 décembre et dépend de la plage de maintenance (S1 ou S2) de la feuille :

- 1 an de maintenance S2 correspond à 52 semaines de 5 jours de 10H, soit 2600 heures.
- 1 an de maintenance S1 correspond à 365 jours de 24H, soit 8760 heures.

Lorsqu'une Feuille est créée ou résiliée en cours d'année, la valeur de l'IMS est calculée au prorata du nombre de jours effectifs de l'abonnement avec un minimum de quatre mois. La valeur d'engagement de l'IMS dépend du niveau d'engagement décrit au présent article :

- Niveau standard : IMS =13 heures d'interruption en plage de maintenance S2, soit 99,58%,
- Niveau de maintenance étendue (option) : IMS = 13 heures d'interruption en plage de maintenance S1, soit 99,85%.

En cas de non respect de l'IMS, le montant des pénalités est égal à un pourcentage de la dernière redevance mensuelle d'abonnement de la feuille calculé selon les règles suivantes :

- Retard < 2 heures : Pénalité égale à 25 % de la dernière redevance mensuelle de la Feuille,
- 2 h ≤ Retard < 4 heures : Pénalité égale à 50 % de la dernière redevance mens. de la Feuille,
- 4 h ≤ Retard < 6 heures : Pénalité égale à 75 % de la dernière redevance mens. de la Feuille,
- 6 h ≤ Retard : Pénalité égale à 100 % de la dernière redevance mensuelle de la Feuille.

#### **7.5 Conditions générales d'attribution et de versement des pénalités**

Les pénalités ne sont pas dues lorsque la cause de l'interruption du Service résulte :

- de travaux programmés réalisés sur le réseau de **SIETEL** dans les conditions précisées à l'article 7.3 intitulé « Gestion des travaux programmés » du présent contrat.
- d'un cas de force majeure,
- d'un mauvais fonctionnement de l'installation du Client,
- d'un fait imputable au Client ou à un tiers.

#### **7.6 Plafond des pénalités**

Les pénalités de chaque engagement de disponibilité sont forfaitaires et définitives et excluent toute autre réclamation en dommages et intérêts pour ce motif.

Les pénalités dues au titre d'une Feuille sont plafonnées à 200% du montant de la redevance mensuelle d'abonnement de la Feuille, et ce par année contractuelle.

Le montant total des pénalités dues au titre des engagements de disponibilité pour une année contractuelle ne peut pas dépasser 10% du montant total facturé par **SIETEL** au Client au titre de cette même année contractuelle.

## **8. PRIX**

### **8.1 Prix**

Le prix du Service est mentionné en annexe tarifaire du présent contrat et sera majoré de la TVA en vigueur à la date de fourniture des prestations. Le prix du Service se compose des éléments suivants :

- Frais d'Accès au Service pour les Feuilles, Tronc ou Tronc co-situé.
- Redevance mensuelles d'abonnement pour les Feuilles et les options souscrites par Le Client.

### **8.2 Evolution du prix**

Les prix peuvent faire l'objet d'une modification en cours d'exécution du présent contrat. Toute modification de prix est notifiée par écrit au Client un mois avant l'entrée en vigueur des nouveaux prix.

En cas de hausse des prix, Le Client peut dénoncer le présent contrat conformément aux stipulations de l'article 2.2.3.5 du présent contrat.

## **9. FACTURATION, PAIEMENT**

### **9.1 Facturation**

Les sommes dues au titre du présent contrat font l'objet de factures spécifiques adressées par **SIETEL** au Client.

Les Frais d'Accès au Service sont dus à la Date de Mise à Disposition Effective du Service.

Pour les abonnements, les factures sont mensuelles. Le montant de l'abonnement est payable d'avance, à l'exception de la période comprise entre la Date de Livraison Effective et le début de la période de facturation qui est facturé à terme échu.

### **9.2 Paiement**

Les sommes facturées sont prélevées par **SIETEL** en terme à échoir. Le client s'engage à fournir à **SIETEL** les autorisations de prélèvements sous un délai de 15 jours.

**SIETEL** ne pratique pas d'escompte sur le paiement anticipé de ses factures.

## **CONDITIONS PARTICULIERES DU SERVICE VGA**

### **1. DEFINITIONS**

Les termes suivants utilisés dans les présentes Conditions Particulières auront la signification qui suit :

- **Desserte Interne** désigne l'ensemble des infrastructures et équipements nécessaires à l'acheminement du Service (notamment génie civil, chemins de câbles, câbles, etc.) entre le premier point de terminaison de la boucle locale situé sur le Site (la tête de câble de l'opérateur historique) et l'Équipement Terminal.
- **Emplacement de l'Équipement Terminal** désigne l'emplacement, dans le Site, en général un local technique, dans lequel l'Équipement Terminal doit être installé, tel qu'indiqué par le Client.
- **Équipement du Client** désigne tout équipement ou logiciel, sous la responsabilité du Client ou de ses fournisseurs, nécessaire à la fourniture du Service et notamment les PABX.
- **Équipement Terminal** désigne l'équipement actif de terminaison, fourni par **SIETEL**, connecté aux Équipements du Client lui permettant d'utiliser le Service fourni via un Lien d'Accès.
- **Interruption** désigne une indisponibilité totale du Service sur un Site exclusivement imputable au Réseau, à l'exclusion des dysfonctionnements ayant un impact mineur sur l'utilisation du Service tels que les microcoupures, temps de réponse longs, appels n'aboutissant pas vers une destination, etc.
- **Lien d'Accès** désigne la liaison de raccordement direct établie par **SIETEL** conformément aux présentes Conditions Particulières entre son Réseau et le point d'entrée d'un Site.
- **Ligne** désigne la ou les lignes téléphoniques fixes du Client pour lesquelles ce dernier a souscrit au Service de Téléphonie.
- **Notification de Raccordement** désigne la notification adressée par **SIETEL** au Client lorsqu'un Site bénéficiant du Service de Téléphonie Sortant est prêt à être raccordé au Service de Téléphonie Entrant/Sortant par **SIETEL** via un Lien d'Accès ou lorsqu'un Site entre dans la Zone de Couverture DSL.
- **OBL** désigne l'opérateur de boucle locale auquel est raccordé le Client.
- **Point d'Accès au Service** désigne le port Ethernet de l'Équipement Terminal. Le Point d'Accès au Service matérialise la limite de responsabilité de **SIETEL**.
- **Organismes Compétents** désigne AFNIC et INTERNIC selon que le Nom de Domaine choisi se trouve dans l'extension «.fr», «.com», «.net», «.org», «.biz», «.info».
- **PABX** désigne les Équipements, matériels et logiciels du Client assurant la commutation des communications téléphoniques filaires et sans fil, et apportant des services à valeur ajoutée tels que messagerie (vocale et/ou de l'écrit), systèmes de gestion de la taxation, de la téléphonie sans fil.
- **Portabilité** permet au Client de changer d'opérateur de télécommunications pour confier son trafic à un autre opérateur tout en conservant les numéros géographiques attribués par son opérateur d'origine pour un type d'accès. Un numéro bénéficiant de la portabilité est dit "porté".
- **Service** désigne le Service fourni par **SIETEL** dans les conditions définies aux présentes Conditions Particulières et composé du Service de Téléphonie et du Service Internet. Le Service Internet désigne le service d'accès à Internet fourni par **SIETEL** au Client dans les conditions définies aux présentes Conditions Particulières.
- **Service de Téléphonie** désigne le service de

téléphonie fourni par **SIETEL** au Client dans les conditions définies aux présentes Conditions Particulières.

- **Service de Téléphonie Sortant** désigne le Service de Téléphonie pour les appels sortants du Client, en présélection, également appelé « en raccordement indirect ».
- **Service de Téléphonie Entrant/Sortant** désigne le Service de Téléphonie pour les appels entrants et sortants du Client, via un Lien d'Accès, également appelé « en raccordement direct ».
- **Sites** désigne les sites du Client où le Service est fourni par **SIETEL**.
- **Service de Téléphonie VGA** désigne le Service de Téléphonie pour les appels entrants et sortants du Client, via le Service de Revente de l'Abonnement de France Telecom.
- **Zone de Couverture Entrant/Sortant** désigne l'ensemble des communes françaises métropolitaines à l'intérieur desquelles **SIETEL** est à même de fournir le Service au Client via un Lien d'Accès.

### **2. OBJET**

Les présentes Conditions Particulières ont pour objet de définir les conditions de fourniture du Service par **SIETEL** au Client. Elles sont soumises aux Conditions Générales.

### **3. DEFINITION DU SERVICE**

#### **3.1 Service de Téléphonie**

3.1.1. Service de Téléphonie Entrant/Sortant  
Le Service de Téléphonie Entrant/Sortant comprend:

- le raccordement du Site du Client au Réseau sélectionné par **SIETEL** via un Lien d'Accès,
- l'accès au Réseau sélectionné qui est de quatre types:
  - deux (2) canaux voix, correspondant à un accès de base (TO),
  - un groupement d'accès de base regroupant jusqu'à huit(8) accès de base,
  - un groupement d'accès primaires regroupant jusqu'à trente (30) accès primaires.
- l'acheminement par **SIETEL**, conformément à la réglementation en vigueur, des communications téléphoniques en provenance ou à destination des numéros géographiques du Client sur les Lignes qui peuvent être soit des numéros portés soit des numéros attribués par **SIETEL**. Dans ce dernier cas, **SIETEL** attribuera au Client un numéro géographique par type d'accès souscrit. Le Client pourra choisir le ou les numéros géographiques en fonction de la disponibilité de ce ou ces numéro(s) qui lui sera communiquée. Ces numéros sont incessibles.

#### **3.1.2 Service de Téléphonie VGA**

Le Service de Téléphonie VGA consiste, pour **SIETEL**, à la gestion des abonnements téléphonique et des appels entrants et sortants du Client, via le Service de Revente de l'Abonnement de France Telecom.

**SIETEL** devient l'unique interlocuteur du Client pour ses services de téléphonie. Dans ce cadre, **SIETEL** facture au Client l'abonnement téléphonique de l'opérateur historique ainsi que les communications sortantes, y compris les communications vers les numéros spéciaux ou numéros d'urgence, ces derniers restants néanmoins acheminées par l'opérateur historique. Si les Équipements du Client comportent une programmation antérieure au Contrat de Service, il incombe au Client de faire procéder à l'annulation de cette programmation à ses frais par son installateur privé.

#### **3.1.3. Service de Téléphonie Sortant**

Le Service de Téléphonie Sortant consiste en l'acheminement par **SIETEL**, conformément à la réglementation en vigueur, du trafic émis par le Client depuis ses Lignes, situées en France métropolitaine, vers des postes téléphoniques fixes ou mobiles situés en France ou à l'étranger, via la présélection. Via la présélection, le Client continue à utiliser le Préfixe O pour tous ses appels. L'OBL sélectionne

systématiquement **SIETEL** comme l'opérateur acheminant l'ensemble des communications locales, nationales, internationales et vers les mobiles du Client, sur les Lignes, à l'exception des communications vers des numéros spéciaux ou des numéros d'urgence. Si les Équipements du Client comportent une programmation antérieure au Contrat de Service, il incombe au Client de faire procéder à l'annulation de cette programmation à ses frais par son installateur privé.

Si le Client souhaite (i) ne pas être mentionné sur les listes d'abonnés ou d'utilisateurs publiées et/ou accessibles par un service de renseignements téléphoniques, (ii) s'opposer à la publication et à la communication de l'adresse complète de son domicile, dans la mesure où les données publiées ou communicables permettent de le distinguer de ses homonymes, (iii) s'opposer, s'il y a lieu, à l'indication du sexe ou (iv) s'opposer appel par appel ou de façon permanente (secret permanent), à l'identification de sa ligne par les postes appelés, il devra en faire la demande à L'OBL **SIETEL** ne pourra en aucun cas être garante du respect des demandes du Client par L'OBL

#### **3.1.4. Raccordement du Site Client au Réseau sélectionné par SIETEL**

Lorsque le Site du Client est inclus dans la Zone de Couverture Entrant/Sortant à la date de signature du BS, il est raccordé au Réseau sélectionné par **SIETEL** via un Lien d'Accès et bénéficie du Service de Téléphonie Entrant/Sortant. Pendant la période nécessaire au raccordement via un Lien d'Accès, il bénéficie du Service de Téléphonie Sortant. Lorsque le Site du Client n'est pas inclus dans la Zone de Couverture Entrant/Sortant à la date de signature du BS, le Client bénéficie du Service de Téléphonie VGA ou Service de Téléphonie sortant. Lorsqu'un Site bénéficiant du Service de Téléphonie Sortant passe dans la Zone de Couverture Entrant/Sortant, **SIETEL** pourra effectuer, à sa convenance, le raccordement dudit Site via un Lien d'Accès. **SIETEL** adressera alors une Notification de Raccordement au Client. **SIETEL** détermine librement la technologie utilisée sur chaque Site, et se réserve le droit de modifier cette technologie à tout moment. En particulier, lorsqu'un Site passe dans la Zone de Couverture DSL, **SIETEL** pourra effectuer, à sa convenance, le raccordement dudit Site via un Lien d'Accès DSL sélectionné par **SIETEL**. **SIETEL** adressera alors une Notification de Raccordement au Client

### **4. SERVICES A VALEUR AJOUTEE**

#### **4.1 Services à valeur ajoutée du Service de Téléphonie**

##### **4.1.1. Communications Inter-Sites**

Le Client pourra bénéficier de Conditions Tarifaires préférentielles pour ses communications Inter-Sites. Les communications Inter-Sites sont les communications passées sur les Lignes, entre les Sites du Client pour lesquels il aura fourni les informations nécessaires dans le BS. Seuls les Sites situés en France métropolitaine, et pour lesquels le Client aura déclaré les SDA (définies à l'article 4.3.2.) dans le BS, peuvent bénéficier des communications Inter-Sites. Seules les communications d'un poste fixe vers un poste fixe sont considérées comme communications Inter-Sites. Cette option nécessite la souscription par le Client auprès de **SIETEL** de l'affichage des 10 chiffres des numéros appelés.

##### **4.1.2. Télétexte / Impulsion de Taxe**

Moyennant un abonnement mensuel, le Client peut, sur le BS, souscrire Ligne par Ligne à l'option Télétexte / Impulsion de Taxe. Cette option consiste à fournir au Client, durant l'appel, des messages de signalisation RNIS conformes à la recommandation Q.956.2 de l'UIT. Le Client bénéficiant du Service de Téléphonie Sortant pour le Site considéré doit avoir souscrit à l'option « Indication permanente de coût » dans le cadre de son contrat d'abonnement à France Télécom. La matrice de cadencement permet d'associer au couple 'Appelant/Appelé' de chaque appel, une

cadence d'envoi des messages de signalisation. Cette matrice est établie de telle manière que chaque message de signalisation, valorisé au prix d'une Unité Télécom (UT), permet de calculer un prix d'appel indicatif. La matrice de cadencement ne saurait avoir une valeur contractuelle et ne peut en aucun cas être opposée à **SIETEL** en cas de contestation de la facturation par le Client. Cette matrice est basée sur les tarifs publics de France Télécom. Elle est donc susceptible d'évoluer en fonction de ces derniers. Les mises à jour de cette grille France Télécom ne sont pas systématiquement effectuées en temps réel et **SIETEL** ne pourra être tenue responsable de la mise à jour de celle-ci en temps réel. Le Client reconnaît être informé que l'option ne s'applique que pour les appels acheminés par le réseau sélectionné par **SIETEL**. **SIETEL** ne saurait en aucun cas être tenu responsable et/ou appelé en garantie du fait de l'utilisation de l'option Télecote I Impulsion de Taxe par le Client, en particulier si ce dernier l'utilise à des fins de refacturation de ses propres clients.

#### 4.1.3. Garantie de temps de rétablissement

Le Client peut souscrire au service GTR 24h124, 7j/7 décrit dans l'article 10.1 ci-après.

## 4.2 Services à valeur ajoutée du Service de Téléphonie Entrant/Sortant

### 4.2.1. SDA (Sélection directe à l'arrivée)

Le Client peut souscrire à des SDA par tranche de 5 (cinq). Les SDA permettent aux postes téléphoniques du Client d'être directement joignables sans passer par le standard.

### 4.2.2. Spécialisation des canaux pour les accès primaires

Départ (canal dédié exclusivement à l'émission d'appels) ou arrivée (canal dédié exclusivement à la réception d'appels). Ce service, réservé uniquement aux accès primaires, permet au Client de spécialiser les canaux B de son installation.

### 4.2.3. Identification de l'appelant

Sous réserve de possibilité technique, le numéro de téléphone du Client est affiché sur l'équipement téléphonique de ses correspondants qui ont souscrit, auprès de leur opérateur, au service correspondant. De plus, la version logicielle du PABX du Client doit respecter la Norme Q.951. Si celle-ci n'est pas conforme à la norme, **SIETEL** ne peut garantir le service d'identification de l'appelant.

### 4.2.4. Secret appel par appel

Cette fonctionnalité peut être programmée par le Client dans son PABX.

### 4.2.5. Secret permanent

Sur demande dans le BS, le Client peut bénéficier du secret permanent. Le secret permanent supprime l'identification de l'appelant de façon permanente, et ce pour tous les appels émis depuis les Lignes du Client.

## 4.3 Services à valeur ajoutée du Service de Téléphonie Sortant

Restrictions d'appels : Pour les Sites inclus dans la catégorie des Sites en raccordement indirect sur le BS, le Client peut souscrire, dans le BS, Ligne par Ligne, au service de restrictions d'appels. Cette option permet de limiter l'accès au Service de Téléphonie, en interdisant ou autorisant les appels vers certaines destinations. Le Client peut choisir pour chacune des Lignes la restriction qu'il souhaite parmi un choix de 2 profils :

- Autorisation vers Local et National / Restriction vers les mobiles et l'international
- Autorisation vers Local et National + Mobiles / Restriction vers l'International

Dans le cadre d'une autorisation sur une zone, les appels vers les autres zones sont interdits. La combinaison de plusieurs profils sur une même Ligne n'est pas possible.

## 5. CONDITIONS PREALABLES DE MISE A DISPOSITION DU SERVICE

### 5.1 Conditions spécifiques de mise à disposition du Service de Téléphonie/Sortant

#### 5.1.1. Mandat

Le Client donne mandat à **SIETEL** afin d'effectuer

pour chaque Ligne, en son nom et pour son compte, l'ensemble des démarches nécessaires auprès de L'OBL pour la mise en oeuvre du service. Cette mise en oeuvre relève de la seule maîtrise de L'OBL qui est libre de rejeter toute demande de présélection. **SIETEL** n'est aucunement responsable des délais ni du contenu de la réponse de L'OBL. Si la présélection des Lignes n'est pas confirmée par L'OBL, ce dernier en informera le Client qui ne pourra alors bénéficier du Service de Téléphonie Sortant. La présélection chez **SIETEL** annule automatiquement toute présélection éventuelle chez un autre opérateur.

#### 5.1.2. Abonnement

Le Client doit maintenir son abonnement auprès de L'OBL jusqu'au raccordement de chaque Site via un Lien d'Accès. La résiliation dudit abonnement pour quelque raison que ce soit ou la mise en place d'un abonnement temporaire, modéré, à accès sélectif modulable ou, en général, tout service limité sur une Ligne emportera résiliation automatique du Contrat de Service pour la Ligne concernée et le Client sera redevable envers **SIETEL** des frais de résiliation anticipés mentionnés à l'article 8 ci-après.

## 5.2 Conditions spécifiques de mise à disposition du Service de Téléphonie VGA

### 5.2.1 Le Service de Revente de l'Abonnement peut être fourni sur les accès de base suivants :

- accès de base isolé existant ou groupement d'accès de base existant, identifié par un numéro de désignation d'installation (NDI) supportant un contrat de raccordement avec l'opérateur historique,
- accès de base isolé ou groupement d'accès de base à créer,
- ligne analogique isolée ou groupée, existante ou à créer.

Le Service de Revente de l'Abonnement ne peut pas être fourni sur les accès analogiques ou les accès de base isolés ou en groupement suivants :

- accès supportant un poste d'exploitation de France Telecom (postes internes à France Telecom)
- accès (ligne) corps d'un groupement technique,
- accès en cours de création, de résiliation, de dénumérotation/renumérotation ou de déménagement,
- accès temporaire,
- cabines et publiphones.

Les Sites bénéficiant des offres « Numéris accès Primaires ou T2 », « Numeris Duo » et « Numeris Itoo » ne peuvent également pas bénéficier du Service de Revente de l'Abonnement.

5.2.2 L'opérateur historique reste le seul attributaire du NDI dont dispose chaque accès et peut, pour des contraintes techniques, être amené à le modifier sous réserve d'un préavis de six (6) mois. Dans le cas où le Client souscrit au Service de Revente de l'Abonnement sur une Ligne déjà existante, il conservera le numéro de téléphone attribué par l'opérateur de boucle locale.

5.2.3 La souscription au Service de Revente de l'Abonnement entraîne la résiliation automatique de l'abonnement téléphonique et de l'ensemble des offres et services souscrits uniquement auprès de l'opérateur historique ainsi que toute présélection existante auprès d'un opérateur tiers. Néanmoins, la location de matériel (terminal, télécopieur notamment) restera, le cas échéant, facturée au Client par l'opérateur historique. La mise en place du Service de Revente de l'Abonnement ne permet plus au Client de sélectionner appel par appel un autre opérateur pour acheminer ses communications téléphoniques ou de souscrire à la présélection auprès d'autres opérateurs téléphoniques.

La mise en oeuvre du Service de Revente de l'Abonnement entraîne l'interruption technique des services téléphoniques (de type canal D sur accès de base). La mise en oeuvre du Service de Revente de l'Abonnement est compatible avec les Services d'Internet bas débit préexistants supportés par la Ligne du Client. La mise en oeuvre du Service de Revente de l'Abonnement sur une Ligne isolée en dégroupage partiel est compatible avec les services d'Internet haut débit préexistants supportés par ladite Ligne. La mise en oeuvre du Service de Revente de l'Abonnement sur une Ligne analogique en dégroupage total ou en ADSL nu écrase l'offre de dégroupage total ou d'ADSL nu de ladite Ligne à condition que le Bon de Commande correspondant précise que la Ligne est en

dégroupage total ou ADSL nu. A défaut, le Bon de Commande du Service Revente de l'Abonnement sera rejeté par **SIETEL**. Il appartient au Client de résilier les services incompatibles avec la mise en oeuvre du Service de Revente de l'Abonnement directement auprès des opérateurs ou prestataires concernés dans les conditions contractuelles souscrites.

5.2.4 Pour les accès ne pouvant bénéficier du Service de Revente de l'Abonnement à la date de signature des présentes, le Client bénéficie du Service de Téléphonie Sortant via la présélection.

5.2.5 Services à valeur ajoutée du Service Revente de l'Abonnement, en annexe 2

### 5.2.6 Conditions préalables de mise à disposition du Service Revente de l'Abonnement

Le Client donne mandat à **SIETEL** afin d'effectuer, en son nom et pour son compte, l'ensemble des démarches nécessaires auprès de l'opérateur de boucle locale pour la mise en oeuvre du Service de Revente de l'Abonnement. Cette mise en oeuvre relève de la seule maîtrise de l'opérateur de boucle locale qui est libre de rejeter toute demande. **SIETEL** n'est aucunement responsable des délais ni du contenu de la réponse de l'opérateur de boucle locale. Si le Service de Revente de l'Abonnement n'est pas confirmé par l'opérateur de boucle locale, ce dernier en informera le Client qui pourra alors bénéficier du Service en présélection. Si la présélection des Lignes n'est pas confirmée par l'opérateur de boucle locale, ce dernier en informera le Client qui ne pourra pas bénéficier du Service. Le Client déclare (i) être titulaire des Lignes et des accès de base ou, à défaut, avoir obtenu l'accord du ou des titulaire(s) et engager sa responsabilité en cas de litige soulevé par le titulaire de la Ligne ou de l'accès de base, (ii) avoir résilié ou avoir commencé les démarches de résiliation de l'ensemble des services préexistants sur la Ligne ou l'accès de base chez d'autres opérateurs. En cas de contestation du Client ou du titulaire de la Ligne ou de l'accès de base, **SIETEL** s'engage à transmettre par télécopie à France Telecom le mandat écrit dans les meilleurs délais, et dans délai maximal de trois (3) jours.

### 5.2.7 Résiliation d'une Ligne

En cas de résiliation anticipée d'une Ligne bénéficiant du Service de Revente de l'Abonnement avant la Mise en Service, ou avant le terme de la période initiale ou en cas de non respect du préavis de quatre-vingt-cinq (90), pour quelque motif que ce soit, à l'exception d'une résiliation pour faute de **SIETEL** dans les conditions telles que prévues dans les présentes conditions, le Client sera redevable de frais de résiliation forfaitaires de cinq cent euros hors taxes (500 €HT) par Ligne analogiques résiliée. En cas de résiliation d'un accès de base dans les conditions précitées, le Client sera redevable de frais de résiliation forfaitaires de mille euros hors taxes (1000€HT) par Site.

### 5.2.8 Résiliation des services à valeur ajoutée

Les services à valeur ajoutée suivront le sort de l'accès auxquels ils sont rattachés. La résiliation d'un service à valeur ajoutée n'entraîne pas la résiliation du Service concerné sur l'accès concerné.

5.2.9 **SIETEL** ne pourra être tenue responsable de toute conséquence de la fourniture d'informations incomplètes ou inexactes de la part de l'installateur téléphonique privé ou du Client. **SIETEL** ne saurait être tenue pour responsable de l'inexécution ou de la mauvaise exécution des obligations de l'installateur téléphonique privé

## 5.3 Conditions spécifiques de mise à disposition du Service de Téléphonie Entrant/Sortant (Mandat de Portabilité)

J'autorise et mandate, en mon nom et pour mon compte, la société **SIETEL** à effectuer l'ensemble des démarches nécessaires auprès de mon ancien opérateur, afin de procéder à la mise en oeuvre de la Portabilité des numéros sur les lignes téléphoniques dont je suis titulaire, indiquées sur le BS.

Je déclare, demander la résiliation du contrat en cour avec mon opérateur actuel et la mise en œuvre de la portabilité du ou des numéros dont je suis titulaire, indiquées sur le BS.

Je déclare, choisir l'opérateur de boucle locale **SIETEL**, en lieu et place de mon Opérateur Actuel et, à ce titre, avoir pleinement connaissance des conséquences de la résiliation de mon précédent contrat avec ce dernier, à savoir la rupture du lien contractuel avec celle-ci et le fait que la fourniture de l'accès téléphonique reste à la charge exclusive de **SIETEL**.

Je déclare, être informé que dans l'hypothèse où la portabilité n'est pas mise en œuvre, je demeure client de mon ancien opérateur et demeure donc redevable de l'ensemble de mes obligations envers mon ancien opérateur au titre des liens contractuels avec celle-ci. Les modalités de mise en œuvre de la Portabilité figurant dans les présentes Conditions Particulières sont celles s'appliquant entre **SIETEL** et l'opérateur historique.

Le Client ne pourra en aucun cas céder à un tiers le ou les numéros pour lesquels il a demandé la Portabilité.

La mise en œuvre de la Portabilité est soumise à la condition suspensive que le Client soit en conformité avec l'ensemble de ses obligations contractuelles définies dans le contrat qui le lie avec son opérateur de Boucle Local.

L'opérateur de Boucle Local, en question, pourra rejeter, reporter ou engager des études techniques complémentaires concernant la Portabilité des numéros géographiques, entre autre, dans les cas suivants:

- l'adresse du Client est erronée.
- le nom du titulaire du numéro n'est pas correct
- les numéros géographiques sont réservés chez France Télécom par le Client mais sont non- actifs.
- les lignes correspondent à un abonnement temporaire.
- les numéros géographiques sont déjà portés par un autre opérateur.

La Portabilité relève de la seule maîtrise de l'opérateur de boucle Locale en Place, qui est libre de rejeter ou de reporter toute demande de Portabilité. **SIETEL** informera le Client de la décision prise par ledit opérateur dans les meilleurs délais. **SIETEL** ne peut intervenir en aucune façon ni sur le principe ni sur les délais de mise en œuvre de la Portabilité et ne pourra être tenue responsable du non-respect de la date de mise en œuvre. En cas de rejet ou de report de la demande par l'opérateur de boucle Locale en Place, le Client pourra formuler une nouvelle demande de Portabilité après s'être mis en conformité avec les motifs de rejet ou de report avancés par l'opérateur de boucle Locale en Place.

#### 5.4 Mandat de dégroupage

Par la signature du BS, le Client donne mandat à **SIETEL** pour effectuer auprès de l'Opérateur de boucle Locale en Place toutes les démarches et opérations techniques nécessaires à la fourniture du Service et, en particulier, aux opérations de dégroupage partiel ou total des lignes téléphoniques dont il est titulaire et qui supportent un contrat d'abonnement au service téléphonique de l'Opérateur de boucle Locale en Place, compatible. La mise en oeuvre des opérations techniques de dégroupage partiel entraînera la résiliation des services hauts débit fournis directement ou indirectement par l'Opérateur de boucle Locale en Place et supportés par l'accès considéré, dans les conditions contractuelles souscrites auprès de ces derniers. Néanmoins, le contrat d'abonnement du Client au service téléphonique de l'Opérateur de boucle Locale en Place, et les droits et obligations qu'il emporte, n'est pas modifié. Le Client s'engage à résilier les offres souscrites auprès des prestataires tiers et garantit de l'Opérateur de boucle Locale en Place, et **SIETEL** contre tout recours ou actions de ces derniers.

France Télécom, en sa qualité de propriétaire des câbles et équipements qu'elle a installés pour raccorder le local du Client, reste responsable de l'entretien de cette infrastructure. L'Opérateur de boucle Locale en Place, intervient aux jours et heures ouvrés de ses services techniques. En conséquence, le Client veillera à assurer aux personnes mandatées par France Télécom, et qui justifient de leur qualité, la possibilité d'accéder aux locaux où sont installés les ouvrages nécessaires à la fourniture de l'accès. Le

Client veillera également à informer les personnes mandatées par l'Opérateur de boucle Locale en Place de l'existence et de l'emplacement des canalisations et équipements de toute nature (gaz, électricité, eau..) et de tous autres facteurs de risque lors des interventions.

Par ailleurs, le Client est responsable de la conformité aux normes en vigueur de son installation électrique, et des câbles et équipements terminaux raccordés au réseau. Sur demande de l'Opérateur de boucle Locale en Place, ou de **SIETEL**, le Client prend toutes les mesures nécessaires pour mettre fin à toute perturbation du réseau ou du service qu'il lui serait imputable.

Le Client renonce expressément à toute action directe à l'encontre de l'Opérateur de boucle Locale en Place et/ou de **SIETEL** du fait des opérations de dégroupage visées au présent article. En dégroupage partiel, le Client signale les dysfonctionnements du service téléphonique à l'Opérateur de boucle Locale en Place, et les dysfonctionnements des services haut débit à **SIETEL**.

En dégroupage total, le Client signale tout dysfonctionnement du service à **SIETEL**. Le Client accepte que, en cas de litige relatif au traitement d'une commande du Service et/ou de contestation, les documents contractuels signés entre **SIETEL** et le Client pourront être communiqués à des opérateurs tiers. Le traitement des situations ayant conduit à exiger de la part du Client la communication desdits documents peut conduire à un report de la date de Mise en Service, sans responsabilité de la part de **SIETEL**.

#### 5.4.1. Eligibilité au Service

L'accès du Client au Service sera conditionné par la validation technique de son installation téléphonique par France Télécom (ci-après dénommée « Eligibilité ») et par la disponibilité de lignes supplémentaires. Ainsi, **SIETEL** ne pourra être tenue responsable de la non éligibilité d'un Site, cette décision ne relevant que de France Télécom.

#### 5.5 Impossibilité de raccordement

**SIETEL** déterminera librement le type de raccordement et de Service fourni au Client pour chaque Site. En cas d'impossibilité de raccordement d'un Site au Service, **SIETEL** s'efforcera de proposer au Client une solution alternative, au prix et aux conditions contractuelles et techniques en vigueur pour cette nouvelle solution. Un nouveau BS sera signé. Le Client aura toutefois la possibilité de résilier le Contrat de Service pour le seul Site considéré. 5.6. La fourniture du Service dépend de la fourniture par l'opérateur historique du service correspondant (présélection, liaisons cuivre dégroupées, liaisons spécialisées, etc ), ce dernier étant soumis aux termes et conditions de fourniture de l'opérateur historique. En cas de modification des termes et conditions ou de suppression dudit service, **SIETEL** adressera une notification au Client avec un préavis de un (1) mois. Le Client pourra alors demander par lettre recommandée avec accusé de réception la résiliation du ou des Contrats de Service concernés.

### 6. CONDITIONS DE RACCORDEMENT DES LAISONS DE RACCORDEMENT

6.1 Une fois l'ensemble des documents requis, complets et signés, parvenus à **SIETEL**, cette dernière effectuera l'ensemble des actions nécessaires à la mise en service du Service, notamment auprès de l'opérateur historique. **SIETEL** lui transmettra l'ensemble des informations nécessaires à cet effet sur la foi des informations reçues du Client. Si ces dernières étaient incomplètes et/ou erronées et donnaient lieu à un refus et/ou à une annulation de la part de France Télécom et/ou à un retard de Mise en Service de tout ou partie du Service, **SIETEL** ne saurait en être tenue responsable.

6.2 Un Equipement Terminal est fourni et installé par **SIETEL**. L'Equipement Terminal sera installé lors d'un rendez-vous notifié par **SIETEL**, entre elle-même et son Client. Ce dernier s'assurera de la présence de son installateur privé et, au plus tard à la date ainsi notifiée mettra à disposition de **SIETEL** ou de tout tiers désigné:

- un emplacement (étagère dans une baie technique, étagère fixée à un mur...), si possible à proximité

immédiate du répartiteur général, dans un endroit protégé. Il est recommandé d'éviter la proximité d'une source de chaleur, d'éviter les locaux humides et la proximité des canalisations d'eau et d'assurer une aération suffisante. Une alimentation électrique avec prise de terre, protégée, 220V/10A à moins d'un mètre de l'emplacement de l'Equipement Terminal. Il est fortement conseillé de sécuriser l'alimentation électrique. La sécurisation de l'alimentation électrique de l'Equipement Terminal est de la responsabilité du Client. La Desserte Interne (une paire par lien d'Accès). La distance entre l'Equipement Terminal et l'arrivée de la Desserte Interne doit être inférieure à 3 mètres

- un pré câblage (2 paires par accès primaire tel que défini à l'article 3.1.1), entre l'Emplacement de l'Equipement Terminal prévu, et le répartiteur où sera câblé l'accès primaire s'assurera que:

- son PABX est équipé d'une carie d'interface numérique supportant la signalisation RNIS. (ETSI (DSS1) ou VN4), et que, d'une manière générale, ses installations, à savoir ses Equipements, matériels et logiciels impactés ont été mis à niveau,
- les câblages de l'installation privée entre son PABX et l'Equipement Terminal existant sont conformes aux besoins de l'installation du Service et utilisables par **SIETEL**
- l'ensemble de ces éléments est conforme aux normes en vigueur et aux besoins de l'installation du Service en réalisant les tests de recette nécessaires à cet effet
- il sera en mesure de raccorder son réseau local (LAN) sur le point d'accès au service Internet, sur l'Equipement Terminal. A défaut, les Parties définiront une nouvelle date de Mise en Service du Lien d'Accès et le Client s'engage à se mettre en conformité dans les meilleurs délais. Les montants relatifs au Service seront facturés à compter de la date de Mise en Service initialement prévue sur le BS ou la Notification de Raccordement, selon le cas.

#### 6.3 Desserte Interne

Si le Client le souhaite, **SIETEL** ou un tiers mandaté peut fournir une prestation de câblage de la Desserte Interne, désignée « la Prestation » dans le présent article. La Prestation réalisée par **SIETEL** comprend:

- la fourniture d'un câble en technologie cuivre d'une longueur supérieure à 3 mètres et inférieure à 200 mètres,
- 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,
- des travaux en hauteur réalisés à moins de 3 mètres,
- l'installation des 2 dispositifs de raccordement aux extrémités,
- le raccordement du câble aux 2 dispositifs.

Si deux Equipements Terminaux doivent être installés:

- l'emplacement et l'alimentation doivent être doublés et existants.
- la distance séparant les deux Equipements Terminaux doit être inférieure à 10m. La Prestation est exécutée pendant les Heures Ouvrées, en parties privatives du Site, hors parties communes d'immeubles multi clients, à l'exception des points de coupure se trouvant sur le palier du local du Client. La Prestation est strictement limitée au câblage de la Desserte Interne, cette dernière demeurant de la responsabilité du Client. Sept (7) Jours Ouvrés avant la date de Mise en Service prévisionnelle du Site concerné, le Client mettra à disposition de **SIETEL** ou de tout tiers désigné, les emplacements suffisants et aménagés pour permettre le câblage de la Desserte Interne. A défaut, **SIETEL** négociera une nouvelle date de Mise en Service et le Client s'engage à se mettre en conformité dans les meilleurs délais. Le Service sera facturé à compter de la date de Mise en Service initialement prévue. Pour les

cas qui ne correspondent pas aux conditions définies ci-dessus, **SIETEL** se réserve le droit de ne pas assurer la Prestation. Le Client s'engage à faire réaliser la Prestation par un prestataire de son choix dans les meilleurs délais. **SIETEL** négociera une nouvelle date de Mise en Service. Le Service sera facturé à compter de la date de Mise en Service initialement prévue.

## **7. MISE EN SERVICE**

### **7.1 Service de Téléphonie Sortant**

La date de Mise en Service du Service de Téléphonie Sortant pour un Site est la date à laquelle **SIETEL** adresse au Client un courrier de prise en charge l'informant de l'activation des Lignes dudit Site. Dans ce courrier est joint un guide d'installation qui énumère les phases de la mise en service du Service.

### **7.2 Service de Téléphonie Entrant/Sortant et Service Internet**

Une fois le Lien d'Accès activé sur un Site comme défini à l'article 6 ci-dessus, **SIETEL** réalisera, le même jour, ses tests de recette standard relative au Service de Téléphonie.

7.2.1. Si les tests voix ne font pas apparaître d'Anomalies Majeures, **SIETEL** et l'installateur privé du Client connecteront l'Equipement Terminal au PABX du Client (côté extrémité des câbles servant à la connexion aux Lignes du Client) et aux Lignes du Client ainsi qu'au Lien d'Accès concerné. Le Client sera responsable vis-à-vis de **SIETEL** de la prestation de son installateur privé. **SIETEL** fournira au Client, par fax ou tout autre moyen, un avis de Mise en Service (ci- après dénommé « Avis »). Si les tests Internet ne font pas apparaître d'Anomalies Majeures, **SIETEL** fournira au Client, par fax ou tout autre moyen, un Avis. Si les tests font apparaître des Anomalies Majeures, une nouvelle installation sera programmée.

7.2.2. S'il n'a pas souscrit à la Portabilité, un courrier de bienvenue fera office d'Avis. Le Client disposera d'un délai de sept (7) jours à compter de la date de l'Avis pour contester le bon fonctionnement du Service de Téléphonie Entrant/Sortant et/ou, le cas échéant, du Service Internet sur le Lien d'Accès concerné. Dans ce cas, le Client motivera cette contestation par écrit par l'existence d'Anomalies Majeures. Une fois ces Anomalies Majeures corrigées, un nouvel Avis sera émis par **SIETEL** pour le Service concerné dans les conditions du présent article. A compter de la réception par **SIETEL** de la notification écrite du Client, **SIETEL** pourra suspendre le Service concerné sur le Site concerné jusqu'à sa recette. A défaut de réponse ou de contestation par écrit du Client dans le délai de réponse de sept (7) jours susmentionné ou en cas de contestation mal fondée ou en cas d'utilisation du Service de Téléphonie Entrant/Sortant et/ou, le cas échéant, du Service Internet sur un Site à des fins d'exploitation par le Client, le Service concerné sera réputé mis en service tacitement pour le Site concerné et la date de Mise en Service du Service concerné sera la date de rAvis. Au cas où des Anomalies Mineures apparaîtraient, les Parties définiront d'un commun accord leur délai de correction. Lesdites Anomalies Mineures ne pourront faire obstacle à la recette du Service sur le Site concerné par le Client.

7.2.3. Si le Client a souscrit à la Portabilité, cette dernière sera mise en œuvre et recetée, dans un second temps, lors d'un rendez-vous fixé par **SIETEL** entre elle-même, France Télécom et le Client. Le fonctionnement de la Portabilité sera vérifié par la réalisation des tests de recette standard de **SIETEL** en relation avec le Client. Ces nouveaux tests auront pour seul objectif de constater la bonne mise en œuvre de la Portabilité. La recette des prestations à la charge de **SIETEL** étant réalisée dans le cadre de la procédure définie à l'article 7.2.1 ci-dessus, les éventuels dysfonctionnements constatés ne pourront en aucun cas être imputable à **SIETEL**. Si les tests sont positifs, la Mise en Service intervenue conformément à l'article 7.2.1 ci-dessus est automatiquement confirmée et un courrier de bienvenue sera adressé par **SIETEL** au Client. Si les tests font apparaître des dysfonctionnements, un retour en arrière est réalisé. Une nouvelle date pour la réalisation de la Portabilité est programmée avec France Télécom et le Client est informé de cette nouvelle date.

7.2.4. Si le Client a souscrit au Service Internet, dès la réception du courrier de bienvenue mentionné aux

articles 7.2.2 et 7.2.3 ci-dessus, le Client connectera sans délai son réseau LAN sur la prise Ethernet de l'Equipement Terminal prévue à cet effet, et paramètrera si nécessaire l'interface LAN de l'Equipement Terminal, conformément aux informations fournies dans ledit courrier et aux instructions incluses dans le guide d'installation joint. Pour ce faire, le Client aura recours au module de configuration de l'Equipement Terminal qui est mis à sa disposition. Le Client pourra, le cas échéant, connecter directement un micro-ordinateur.

7.3 Le Client remédiera sans délai à tout événement qui lui serait imputable et qui empêcherait la réalisation de ses obligations par **SIETEL** et/ou d'une opération objet des articles 6 et 7 des présentes Conditions Particulières. En particulier, il ne pourra refuser plus d'une fois un rendez- vous proposé par **SIETEL**, auquel cas ses date et l'heure de disponibilité ne pourront être éloignées de plus de quarante-huit (48) heures du rendez-vous initial, et il procédera à toute correction ou mise à niveau nécessaire de ses Equipements. Ces opérations seront effectuées sous la responsabilité du Client et à ses propres frais. Dans l'hypothèse où la Mise en Service d'un Site et/ou la recette de la Portabilité seraient retardées pour une raison imputable au Client, le Service sera facturé à compter de la date de Mise en Service initialement prévue conformément à l'article 9 ci-dessous. Toute utilisation du Service sur un Site par le Client vaudra Mise en Service de ce Site. Dans l'hypothèse où, en raison du refus non motivé du Client de remédier à tout événement qui lui serait imputable, **SIETEL** devrait renoncer à la mise en service d'un Site, **SIETEL** sera en droit d'appliquer, sans préjudice des autres recours dont elle dispose, un dédit correspondant aux frais de résiliation mentionnés à l'article 8 ci-après.

## **8. DUREE DU CONTRAT DE SERVICE**

La résiliation d'un Lien d'Accès n'entraîne pas la résiliation de l'ensemble des Liens d'Accès commandés par le Client auprès de **SIETEL**.

Il est précisé que, en cas de résiliation d'un Lien d'Accès avant la Mise en Service de celui-ci correspondant ou avant le terme de sa période initiale, pour quelque motif que ce soit, à l'exception d'une résiliation pour faute de **SIETEL**, le Client sera redevable de frais de résiliation forfaitaires de 1000 €HT par Accès primaire (TO) et de 500 €HT par Accès de base (LR) pour les Sites inclus dans la catégorie des Sites en raccordement direct sur le Formulaire d'Accès aux Offres.

Toute résiliation anticipée du Contrat de Service, sauf pour faute de **SIETEL**, rendra immédiatement exigibles les montants minimums de facturation correspondant à la période restant à courir jusqu'au terme en cours dudit Formulaire d'Accès aux Offres.

## **9. CONDITIONS FINANCIERES**

### **9.1 Prix du Service**

Les prix du Service sont définis dans le Formulaire d'Accès aux Offres.

### **9.2 Le Service fait l'objet :**

- d'une facturation à la consommation établie mensuellement pour le trafic correspondant au mois précédent. **SIETEL** pourra facturer, sur les factures suivantes, tout appel qui n'aurait pas été facturé à la date de facturation prévue ci-dessus,
- d'une facturation mensuelle d'avance pour les abonnements et les redevances, avec, le cas échéant, un montant minimal de facturation.
- d'une facturation des frais de mise en service, Le Client définira, dans le BS, un Site central auquel seront facturés les frais communs aux Sites concernés par ledit BS. Sauf disposition dérogatoire dans les Conditions Tarifaires, la facturation des consommations débute à compter du premier appel émis par le Client sur le Réseau. La facturation des abonnements, redevances et frais de mise en service liés aux Liens d'Accès débute à compter:
  - de la date de Mise en Service de chaque Lien d'Accès si le Site était en Zone de Couverture Entrant/Sortant lors de la signature du BS,
  - du premier jour du mois suivant la date de Mise en Service de chaque Lien d'Accès en cas d'entrée du Site concerné dans la Zone de Couverture Entrant/Sortant en cours de Contrat de Service.

La facturation des autres abonnements, redevances et

frais de mise en service débute à compter du premier appel émis par le Client sur le Réseau. La première facture du Service sur un Site inclura les abonnements au prorata temporis et les frais de mise en service. Lors du terme ou de la résiliation, le mois entier est dû.

9.3 Le Client reconnaît que **SIETEL** sera dispensée de lui signaler chaque augmentation anormale ou excessive de la consommation du Service.

## **10. ENGAGEMENT DE SERVICE**

### **10.1 Garantie de Temps de Rétablissement (GTR)**

L'objectif de rétablissement du Service de Téléphonie et du Service Internet en cas d'interruption sur le Site est de :

- quatre (4) Heures Ouvrées, l'intervention pour la réparation de l'interruption ayant lieu pendant les Heures Ouvrées dans le cadre du Service standard.
- quatre (4) heures, l'intervention pour la réparation de l'interruption ayant lieu 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 en cas de souscription par le Client au service GTR 24h/24, 7j/7.

En cas de non-respect de la GTR pour le Service de Téléphonie ou pour le Service Internet sur un Site, les pénalités suivantes sont applicables :

| Temps de Rétablissement en Heures Ouvrées pour le service standard et en heures pour l'option GTR 24h/24, 7j/7 | Pénalités (en % de la redevance du Service concerné pour le Site concerné pendant le mois concerné) |
|--|---|
| 4 < TR < ou =8   | 2   |
| 8 < TR < ou =12  | 5   |
| TR > 12  | 10  |

### **10.2 Plafond des pénalités**

Le montant cumulé des pénalités sur le site relatives à un mois donné au titre du présent article 10.1 ne pourra excéder 10% de la facture du Service pour ledit mois pour le site concerné.

### **10.3 Modalités de calcul des temps d'interruptions 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 à **SIETEL**, conformément à la procédure décrite à l'article 10.5 ci-dessous, et l'heure à laquelle **SIETEL** – **SIETEL** - notifie au Client le rétablissement du Service concerné sur le Site concerné, conformément à la procédure décrite à l'article 10.7 ci-dessous.

### **10.4 Modalités de versement des pénalités**

Les éventuelles pénalités mentionnées au présent article 10 constitueront la seule obligation et indemnisation due par **SIETEL**, et l'unique compensation et recours du Client, au titre de la qualité du Service.

Les éventuelles pénalités mentionnées au présent article 10 constitueront la seule obligation et indemnisation due par **SIETEL**, et l'unique compensation et recours du Client, au titre de la qualité de Service.

La responsabilité de **SIETEL** ne pourra être engagée et aucune pénalité ne sera due lorsque l'interruption ou le non-respect des engagements de qualité de Services définis ci-dessus résultera :

- d'un cas de force majeure tel que mentionné à l'Article 10 des Conditions Générales,
- du fait d'un tiers ou du fait du client et, en particulier, du non-respect des spécifications techniques fournies par **SIETEL** pour la mise en œuvre du Service ou d'un élément non installé et exploité par **SIETEL**

- de difficultés exceptionnelles et, en particulier, de l'existence de contraintes particulières ou de la nécessité de mettre en œuvre des moyens spéciaux (tels que accès réglementé, interdiction de passage, obstacles naturels, configurations architecturales non accessibles par des moyens usuels.), non imputables à **SIETEL**
- d'un cas cité à l'article 6.2 des Conditions Générales,
- 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 de **SIETEL**, et notamment en cas de dysfonctionnement des réseaux d'infrastructure des concessionnaires du domaine public,

- de modifications dues à des prescriptions à **SIGNORE** par l'Autorité de Régulation des Télécommunications ou tout autre organisme réglementaire.

Lorsque les conditions d'attribution seront remplies, le Client pourra, sans formalité supplémentaire, demander à **SIETEL** le montant des pénalités correspondantes. Ce montant sera déduit par **SIETEL -SIETEL-** de la prochaine facture au Client pour le Service.

### 10.5 Notification des incidents

**SIETEL** fournit à ses clients un point d'entrée unique qui assure l'accueil, la prise en compte, l'aiguillage et le suivi des notifications des incidents. Ce Service est accessible 7 jours sur 7 pour les interlocuteurs désignés par le Client.

Avant de signaler un incident, le Client s'assurera qu'il ne se situe pas sur ses Equipements et/ou sur ses Sites. Le Client fournira à **SIETEL** toutes les informations requises par cette dernière. Ces informations comprendront, sans que ce soit limitatif :

- nom de l'interlocuteur Client déclarant l'incident, type de Service impacté, - description, localisation et conséquences de l'incident, - coordonnées de la personne à tenir informée.

Dès réception d'un appel du Client, **SIETEL** 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 la qualification effectuée, **SIETEL** 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'incident. L'horaire mentionné sur le ticket d'incident constituera le point de départ du calcul de la durée de l'incident, sous réserve de confirmation par le Client de la déclaration par écrit par fax ou par email dans les trente (30) minutes) après l'appel.

### 10.6 Gestion des incidents

**SIETEL** réalisera l'identification et la qualification de l'incident et confirmera par téléphone au Client qu'il constitue bien une Anomalie.

Toute ouverture de ticket pour un incident qui, après vérification par **SIETEL**, s'avèrera ne pas relever du périmètre de responsabilité de **SIETEL** ou du réseau sélectionné par **SIETEL** et/ou être consécutif à un usage anormal et/ou frauduleux du Service par le Client, pourra donner lieu à facturation. Le Client effectuera tous les tests et diagnostics demandés par **SIETEL**.

La démarche suivante est adoptée suivant le pré-diagnostic effectué :

- incident dû au PABX : le Client est invité à contacter son Installateur Privé (IP)

- incident constituant une Anomalie : **SIETEL** réalisera les actions visant à la corriger ; - incident dû au PABX ou à l'infrastructure de boucle locale dont dépend le destinataire des appels téléphoniques du Client : le Client est invité à signaler l'incident au SAV de L'OBL en charge de l'installation de son correspondant, destinataire de ses appels.

Dès lors que **SIETEL** a fait, auprès du Client, la demande d'accès aux sites nécessaire à la résolution d'une Anomalie, le décompte du temps de l'Anomalie est gelé jusqu'à ce que **SIETEL** obtienne l'accès physique aux dits sites et à ses équipements.

### 10.7 Clôture des incidents

La clôture d'une signalisation d'incident sera faite par **SIETEL** comme suit :

- Information du Client (par téléphone, ou e-mail),
- Détermination de la durée de l'Interruption,
- Clôture et archivage de l'incident.

## 11. EVOLUTION DU SERVICE

### 11.1 Amélioration du Service

**SIETEL** cherche une constante amélioration du Service. A ce titre, le Client accepte toute évolution technique et/ou technologique améliorant la qualité du Service. Des évolutions techniques et/ou technologiques pouvant se traduire par des modifications d'Equipements du Client et/ou de **SIETEL** pourront être imposées par l'ART ou toute

autorité compétente. Le Client s'engage à les accepter et à respecter toutes prescriptions données par **SIETEL** concernant ces évolutions.

### 11.2 Modification des conditions techniques de fourniture du Service

**SIETEL** est susceptible de modifier à titre exceptionnel les conditions techniques de fourniture du Service, qui pourraient entraîner une mise à jour de la configuration des Sites. Dans ce cas, **SIETEL** s'engage à avertir le Client dans les plus brefs délais et à lui fournir toutes les informations nécessaires à la réalisation des modifications. Les conditions techniques et financières de ces modifications seront, le cas échéant, convenues entre les Parties par accord séparé.

### 11.3 Modification des Liens d'Accès

Au cas où le Client souhaite, dans le BS, commander plus de Liens d'Accès que ce que **SIETEL** propose, cette demande fera l'objet d'un devis par **SIETEL**.

### 11.4 Déménagement

Dans l'hypothèse d'un changement de Site au cours du Contrat de Service, le Client est tenu de prévenir **SIETEL**, par lettre recommandée avec avis de réception, d'un tel changement. Pour des cas spécifiques, **SIETEL** pourra procéder à une étude de faisabilité du changement de Site en vue de poursuivre l'exécution du Contrat de Service à des conditions à définir au cas par cas. Au cas où le déménagement est possible, les dispositions suivantes s'appliqueront alors, étant entendu que le Client reconnaît expressément que le versement éventuel des sommes ci-dessous indiquées se fera sans préjudice de toute somme que **SIETEL** pourrait réclamer à titre de dommages et intérêts. Dans ce cas, le Client versera à **SIETEL** :

- la totalité (100%) des mensualités du Service restant à courir jusqu'au terme de la 1ère année suivant la Mise en Service du Lien d'Accès concerné,
- les frais de mise en service du Service sur le nouveau Site,
- les mensualités correspondant au Service du nouveau Site.

Par ailleurs, l'éventuelle Période Initiale sera reconduite pour une durée minimale d'un (1) an. Si le Client ne souhaite pas ou ne peut pas continuer à bénéficier du Service, le Client versera à **SIETEL** les indemnités en cas de résiliation anticipée de la part du Client.

### 11. Communications Inter-Sites

Le Client pourra, au cours du Contrat de Service, modifier la liste des SDA bénéficiant des Communications Inter-Sites, par un Bulletin de modification.

### 11.6 Souscription au Service Internet au cours du Contrat de Service

Le Client pourra souscrire au Service Internet en cours de Contrat de Service, par un Bulletin de modification.

## 12. OBLIGATIONS DU CLIENT

**12.1** Pour toute intervention justifiée par la commande, l'entretien ou l'évolution du Service, le Client doit permettre à **SIETEL** et à toute personne mandatée par elle d'accéder au Site concerné et, en particulier, au Point de Terminaison du Lien d'Accès concerné 24h sur 24 et 7 jours sur 7 pour la relève des dérangements et pendant les Heures Ouvrables dans les autres cas.

**12.2** Si, lors d'un rendez-vous fixé avec le Client, **SIETEL** ou tout tiers mandaté ne peut accéder au Site ou au Point de terminaison ou, d'une manière générale, faire l'intervention prévue, **SIETEL** pourra facturer le Client d'un forfait de déplacement infructueux indiqué dans les Conditions tarifaires. Par ailleurs, tout délai concerné sera suspendu jusqu'à ce que **SIETEL** ou tout tiers mandaté ait pu accéder au Site ou au Point de terminaison ou faire l'intervention prévue. A défaut d'y réussir au troisième rendez-vous, **SIETEL** pourra résilier la Commande concernée de plein droit aux torts du Client par l'envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception.

**12.3** Le Client est tenu d'informer **SIETEL**, 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 où est installé l'Equipement Terminal.

**12.4** **SIETEL** reste étrangère à tout litige pouvant naître entre le Client et le propriétaire de l'Emplacement de l'Equipement Terminal ou toute personne à l'intérieur du Site, à l'occasion de la mise à disposition du Service.

**12.5** Le Client s'engage à ne pas modifier les Equipements de **SIETEL** et, en particulier, ceux installés sur les Sites. Le Client ne doit en aucun cas :

- débrancher ou couper l'alimentation de ces Equipements,
- modifier le câblage des cartes,
- modifier la configuration de ces Equipements, exceptés les paramètres LAN de l'Equipement Terminal que le Client peut modifier à sa guise en y accédant via le module de configuration de l'Equipement Terminal et à l'aide du guide d'installation mentionné à l'article 7.2 ci-dessus.

**12.6** Le Client assume, en qualité de gardien, les risques correspondant aux Equipements de **SIETEL**, dès leur livraison et jusqu'au moment de leur restitution. Cette responsabilité couvre en particulier les cas de détérioration des Equipements de **SIETEL** liés au non-respect des présentes Conditions Particulières. Nonobstant toute question relative à la responsabilité, le Client s'engage, en sa qualité de gardien, à souscrire auprès d'un organisme notoirement solvable une assurance couvrant l'ensemble des risques que pourraient subir les Equipements de **SIETEL** 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 le Client restera débiteur à l'égard de **SIETEL** au cas où l'indemnité versée serait inférieure au préjudice subi.

**12.7** Les Parties conviennent expressément que **SIETEL** ou ses fournisseurs demeureront de manière permanente pleinement propriétaires des Equipements de **SIETEL** et qu'aucun droit de propriété n'est transféré au Client sur l'un quelconque des éléments mis à sa disposition au titre d'un Contrat de Service, 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 ne pas procéder à tout acte de disposition ou permette tout acte, quel qu'il soit, contraire aux droits de propriété ou de licence de **SIETEL** et ses fournisseurs. Lorsque des logiciels sont nécessaires à l'utilisation par le Client des Equipements de **SIETEL**, cette dernière concède au Client un droit d'usage personnel, non exclusif et non transférable sur ces logiciels pour ses seuls besoins propres. Ce droit est consenti pour la durée de chaque Contrat de Service. 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 **SIETEL** et/ou de ses fournisseurs. La non restitution à l'expiration d'un Contrat de Service 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 **SIETEL**, y compris les éventuels logiciels, le Client est tenu de s'y opposer et d'en aviser immédiatement **SIETEL** afin de lui permettre de sauvegarder ses droits. De la même manière, le Client avisera immédiatement **SIETEL** en cas de procédure collective à son encontre.

**12.8** Chacune des Parties apportera son assistance et sa collaboration à l'autre Partie afin de permettre à celle-ci d'exécuter ses obligations aux termes de chaque Contrat de Service.

De même, le Client et **SIETEL** se préviendront mutuellement, par notification immédiate, de toutes questions relatives à tout événement dont l'une des Parties a connaissance, susceptible de

causer un préjudice ou un risque de préjudice imminent ou la perte des Equipements de **SIETEL** ou de la survenance (ou de l'imminence) d'un tel événement

**12.9** La responsabilité de **SIETEL** ne sera pas engagée en cas de manquement dans l'exécution de ses obligations aux termes d'un Contrat de Service, 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, aux Equipements du Client ou à tout élément hors du contrôle de **SIETEL**.

**12.10** Les Parties s'engagent à respecter et à faire respecter à toute personne sous leur contrôle, toutes dispositions légales ou toutes décisions des autorités réglementaires compétentes susceptibles de s'appliquer aux présentes, et notamment la loi du 10 juillet 1991 en matière de secret et de neutralité des correspondances émises par voie des télécommunications, et la réglementation applicable au traitement des données à caractère personnel.

**12.11** Le Client devra effectuer toutes les procédures et démarches nécessaires et notamment toutes les déclarations auprès de la CNIL relatives aux éventuels traitements informatiques qu'il serait amené à réaliser sur les données nominatives que **SIETEL** lui transmet.

**12.12** Le Client autorise **SIETEL** à interrompre de plein droit et sans délai la fourniture de tout ou partie du Service, après information préalable et écrite du Client, dans les conditions requises par la loi, la réglementation, la doctrine, les standards professionnels ou la jurisprudence et, en particulier, si le Service est utilisé dans un but ou d'une manière frauduleuse ou contraire à la loi, aux règles de l'Internet ou aux conditions qui pourraient être imposées par une autorité compétente.

### **13. EQUIPEMENTS DU CLIENT**

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 des Equipements du Client au Réseau. De plus, le Client est entièrement responsable de l'installation, de l'exploitation et de la maintenance de ses Equipements et logiciels. **SIETEL** ne prend pas en charge le paramétrage et la fourniture d'éléments actifs du réseau local du Client, ni la conception de l'architecture des installations du Client. Le Client s'engage à ce que ses Equipements n'interrompent, n'interfèrent ni ne perturbent les services acheminés via le Réseau sélectionné par **SIETEL** ou ne portent atteinte à la confidentialité des communications acheminées via ledit Réseau ni ne causent aucun préjudice à **SIETEL** ou à tout autre utilisateur dudit Réseau.

### **14. RESILIATION**

#### **14.1 Résiliation d'un Accès**

Dans le cas des accès primaires, la résiliation d'un Accès entraîne la résiliation du Service associé à cet accès. La résiliation d'un Accès primaire appartenant à un groupement d'accès n'entraîne pas la résiliation du groupement. La résiliation de tous les accès du groupement entraîne la résiliation du groupement.

#### **14.2 Résiliation et services à valeur ajoutée**

Les services à valeur ajoutée suivront le sort de l'Accès auxquels ils sont rattachés. La résiliation d'un service à valeur ajoutée n'entraîne pas la résiliation du Service concerné sur l'Accès concerné. En revanche, la résiliation du Service de Téléphonie Entrant/Sortant sur un accès entraîne automatiquement de plein droit la résiliation du Service Internet et de l'ensemble des services à valeur ajoutée liés au Service concerné sur l'accès concerné.

**14.3** Résiliation d'un Numéro porté, à l'initiative du Client : Au terme d'un Contrat de Service ou en cas de résiliation notifiée par le Client dans les conditions du Contrat de Service concerné, affectant des numéros relevant de la Portabilité, si le Client désire mettre en œuvre la Portabilité vers l'opérateur historique il devra, simultanément à sa demande de résiliation, notifier sa demande de Portabilité à l'opérateur historique et joindre une copie du Mandat de Portabilité régularisé avec ce dernier. Dans ce cas,

la date de prise d'effet de la résiliation sera celle de la notification à **SIETEL** de la mise en œuvre de la Portabilité par l'opérateur historique. La résiliation d'un numéro par la mise en œuvre de la Portabilité auprès de l'opérateur historique n'entraîne pas systématiquement la résiliation de tout autre numéro porté ou du Contrat de Service. Si, lors de la prise d'effet d'un Contrat de Service, un numéro avait fait l'objet d'un portage de l'opérateur historique vers **SIETEL** et qu'aucune demande de Portabilité de **SIETEL** vers l'opérateur historique n'est intervenue dans les délais visés ci-dessus, le Client perdra automatiquement l'usage du numéro porté, ledit numéro étant alors restitué par **SIETEL** à l'opérateur historique dans le délai d'un (1) mois à compter de sa libération. Pour, le cas échéant, récupérer le numéro restitué, il appartiendra au Client de formaliser une nouvelle procédure d'abonnement auprès de l'opérateur historique, et ce dans un délai d'un (1) mois à compter de cette restitution.

#### **14.4 Equipements de SIETEL**

Dans le cas d'expiration ou de résiliation d'un Contrat de Service, quelle qu'en soit la cause, de même qu'en cas d'évolution du Service entraînant un changement des Equipements de **SIETEL**, le Client restituera les Equipements de **SIETEL** à sa première demande. A ce titre, il autorise **SIETEL** ou un tiers mandaté à pénétrer dans les Sites concernés, aux Heures Ouvrées, pour y récupérer lesdits Equipements. **SIETEL** ne prend pas en charge les frais de remise en état des Sites pouvant résulter d'une dépose des Equipements de **SIETEL** effectuée dans des conditions normales. La restitution des Equipements se fera aux frais du Client ou lui sera facturée 305 €HT, frais correspondant au déplacement de la personne mandatée par **SIETEL**. Si, suite à une demande de **SIETEL**, le Client n'a pas permis la restitution dans un délai de quinze (15) jours, et après mise en demeure adressée par lettre recommandée avec avis de réception et restée sans effet au terme d'un nouveau délai de quinze (15) jours, le Client paiera à **SIETEL**, par jour de retard et par Equipement non restitué, une pénalité de 100€HT sans préjudice de toute action en justice que **SIETEL** pourrait engager.

**14.5** **SIETEL** pourra, dès le terme ou la résiliation du Service Internet sur un Site, supprimer de son serveur, le cas échéant, toutes les adresses électroniques, les courriers électroniques ainsi que le ou les sites Web du Client.

## **CONDITIONS PARTICULIERES DU SERVICE TELEPHONIE MOBILE**

**SIETEL**, compte tenu de sa capacité à être un prestataire technique expérimenté et reconnu sur le marché pour la fourniture de systèmes d'information à destination des opérateurs, a été référencé par SFR via NOETEL pour assurer le rôle d'agrégateur mobile permettant d'accueillir et de gérer des sociétés proposant des offres de communications mobiles sur les marchés de détail, en France Métropolitaine, sous leur propre marque. Ces offres de communications mobiles seront hébergées sur le réseau de SFR sous l'appellation MVNO.

### **1. DEFINITION MVNO**

Le MVNO (Mobile Virtual Network Operator) se définit comme étant un opérateur de téléphonie mobile qui, ne possédant pas de concession de spectre de fréquences, ni d'infrastructure de réseaux propres, contracte des accords avec les opérateurs mobiles possédant un réseau mobile pour leur acheter un forfait d'utilisation et le revendre sous sa propre marque à ses clients.

Ainsi, le Service MVNO consiste en une prestation comprenant la fourniture, l'hébergement et le maintien en conditions opérationnelles de service d'une plateforme MVNO. Celle-ci est constituée d'un ensemble matériel (hors terminal pour l'utilisateur final) et logiciel permettant la mise en œuvre de Collecte et de Terminaison d'Usages sur des lignes mobiles.

### **2. REGLEMENTATION**

**SIETEL** via NEOTEL s'engage à respecter les obligations légales et réglementaires applicables, notamment celles découlant de sa mission d'opérateur déclaré auprès de l'ARCEP.

**SIETEL** veille, au surplus, au respect de l'ensemble des obligations relatives à la protection des données personnelles.

#### **2.1 Respect des obligations relatives aux Roamer**

**SIETEL** s'engage à respecter le règlement européen qui oblige les opérateurs à informer leurs Clients des tarifs auxquels ils sont soumis dès qu'ils se connectent sur un réseau de téléphonie mobile d'un état membre de l'Union Européenne ou dans une région ultrapérimétrique (équivalent DOM).

**SIETEL** devra ensuite adresser directement à son propre Utilisateur final les informations qu'ils jugent nécessaires de lui communiquer pour respecter la réglementation en vigueur.

### **3. PRINCIPES GENERAUX DE COMMERCIALISATION**

#### **3.1 Ressources en numérotation**

La mise à disposition par **SIETEL** pour les Clients d'un ou plusieurs Numéros mobiles ne saurait entraîner, conformément à la législation applicable, le transfert de propriété desdits Numéros mobiles. Si ces Numéros mobiles venaient à être retirés par une décision réglementaire, administrative ou judiciaire, le Client ne pourrait se prévaloir d'un quelconque droit à indemnisation.

Ces Numéros mobiles ne sont ni cessibles, ni transférables. Les Clients ne pourront les utiliser que pour leur propre usage et ne pourront en aucune circonstance et sous aucune forme en faire bénéficier un tiers.

Pour des raisons de changement du plan de numérotation national, **SIETEL** se réserve le droit de modifier les Numéros mobiles attribués aux Clients, sans que ceux-ci puisse s'y opposer, ni réclamer l'indemnisation d'un quelconque préjudice. Dans ce cas, les Parties définiront et mettront en œuvre un plan de migration adapté.

#### **3.2 Portabilité**

**SIETEL** s'engage, à respecter les obligations légales et réglementaires relatives à la conservation du Numéro mobile et, notamment, à se conformer au décret 200682 du 27 janvier 2006 modifié prévue par l'article L.44 du Code des postes et des communications électroniques. **SIETEL** s'engage également à respecter l'ensemble des décisions de l'ARCEP prises en application dudit article LA4, notamment la décision 06-0381 de l'ARCEP du 30 mars 2006. **SIETEL** commandera le Service pour chaque Utilisateur Final ayant effectué une demande de Portabilité au plus tard le lendemain de la demande du Client. La demande de Portabilité

inclura, entre autres, le Numéro mobile et le relevé d'identité opérateur (ci-après « RIO »). **SIETEL** via Néotel et/ou l'opérateur donneur pourront refuser une demande de Portabilité dans les cas suivants pour lesquels la demande sera considérée comme inéligible :

- incapacité du demandeur à démontrer qu'il est dûment mandaté par le titulaire du Contrat avec l'opérateur donneur,
- demande incomplète ou contenant des informations erronées,
- jour de Portage demandé trop proche de la date de la Commande reçue par **SIETEL** (rejet si strictement inférieur à 6 jours ouvrables),
- jour de Portage demandé trop éloigné de la date de la Commande reçue par le Prestataire (rejet si strictement supérieur à 59 jours calendaires),
- numéro mobile inactif au jour du Portage. La demande de Portabilité doit porter sur un Numéro mobile actif au Portage, c'est-à-dire un Numéro mobile affecté à un abonné mobile y compris lorsque le service fourni fait l'objet d'une suspension temporaire du fait de l'opérateur-donneur ou du fait de la demande de Le Client,
- numéro mobile ayant déjà fait l'objet d'une demande de Portabilité non encore exécutée, et de manière plus générale, présentant un refus motivé par l'opérateur donneur.

Avant d'accepter la demande de Portabilité d'un client, **SIETEL** informera ce dernier des modalités suivantes :

- le droit à la Portabilité est acquis sous réserve du respect des critères d'éligibilité,
- la demande de Portabilité vaut demande de résiliation du Contrat du client auprès de l'opérateur donneur en ce qui concerne le Numéro mobile porté,
- la résiliation du Contrat susvisé prend effet avec le Portage effectif du Numéro mobile, sans préjudice des dispositions contractuelles du Contrat avec l'opérateur-donneur (par exemple : durée minimale).

**SIETEL** s'engage à mettre gratuitement le RIO à disposition de l'Utilisateur Final conformément à la décision 06-0381 du 30 mars 2006 de l'ARCEP. **SIETEL** mettra à disposition un Serveur vocal d'Information (SVI) dédié, accessible depuis la ligne mobile du Client depuis le numéro court unique national 31 79. A l'issue de cet appel, le client reçoit sur son terminal mobile, un SMS, incluant ces informations.

Par ailleurs, lors de la demande de Portabilité d'un client de son Numéro mobile vers un autre opérateur, **SIETEL** fait son affaire de la résiliation du Contrat avec son Client, la demande valant résiliation du Contrat en ce qui concerne le Numéro mobile porté. La résiliation du Contrat entre le Client et **SIETEL** prend effet avec le Portage effectif du numéro. Le Portage effectif du Numéro mobile entraîne également la résiliation automatique du Service pour la Ligne concernée à la date dudit Portage. Sous réserve du respect des termes d'engagement souscrit lors de la signature de FAO. **SIETEL** se réserve le droit de demander des frais de résiliation anticipés pour toute demande de portabilité avant la date de fin d'engagement du client.

**SIETEL** a l'obligation d'émettre un ensemble de SMS que ce soit en portabilité entrante ou sortante :

- SMS #1 : SMS d'information suite à la consultation du SVI par l'OPD,
- SMS #2 : Confirmation de la programmation du portage avec date et heure par l'OPD,
- SMS #3 : Confirmation du portage par l'OPR,
- SMS #4 : Annulation d'une demande de portage suite à une demande client par l'OPR,
- SMS #5 : Annulation d'une demande de portage suite à inéligibilité par l'OPR,
- SMS #6 : Message de bienvenue par l'OPR, OPD : *Opérateur Donneur ; OPR : Opérateur Receveur.*

L'accès, du Client, aux informations fournies par le numéro court 3179 est conditionné par un usage Voix activé sur sa ligne. Dans le cas contraire, **SIETEL** se charge de prévenir le Client, qui devra alors se rapprocher du 'service client' de **SIETEL**.

L'accès, du Client aux informations fournies par la notification SMS est conditionné par un usage SMS activé sur sa ligne. Dans le cas contraire, le **SIETEL** se charge de prévenir le Client, qui devra alors se rapprocher du 'service client' de **SIETEL**.

#### **3.3 Accès aux réseaux GPRS, UMTS, HSDPA, DC et LTE (09/2015)**

L'accès aux réseaux GPRS, UMTS, HSDPA, OC et LTE (09/2015) à lieu dans les conditions suivantes, étant entendu que l'accès à ces réseaux suppose l'utilisation par le Client d'un Terminal compatible respectivement GPRS, UMTS, HSDPA, DC et LTE (09/2015) correctement paramétré.

#### **Accès au réseau hors de France Métropolitaine :**

Dans le cadre d'un « Accès Roaming » et à des services requérant une connexion aux réseaux GSM/GPRS et/ou UMTS/HSDPA préalablement au déplacement d'un Client à l'étranger, ce dernier pourra accéder aux réseaux des opérateurs tiers avec lesquels SFR a signé un accord d'itinérance. Le réseau mis à disposition de Client, à savoir GSM/GPRS et/ou UMTS/HSDPA et/ou DC/LTE (09/2015), sera celui déployé par l'opérateur tiers.

#### **3.4 Débit**

**SIETEL** reconnaît que le réseau UMTS/HSDPA/DC/LTE étant mutualisé entre tous les abonnés SFR, la bande passante disponible peut varier selon notamment le nombre d'abonnés connectés à un même instant et leur usage du réseau UMTS/HSDPA/DC/LTE et des services. Les débits ne sont pas garantis. Les valeurs maximales pouvant être atteintes, la consommation Data associée à un débit maximal, s'effectue sous réserve d'un terminal compatible et d'une couverture réseau adaptée.

#### **3.5 Utilisation des cartes SIM**

Chaque Carte SIM est strictement et exclusivement réservée à une utilisation du Client en vue de bénéficier du Service de **SIETEL** pour leurs besoins propres.

La Carte SIM ne peut pas être utilisée aux fins de modifier l'acheminement d'un service de télécommunication sur un réseau de télécommunication tiers (utilisation passerelle GSM, prospection commerciale par SMS et utilisation pour centre d'appel), sauf à utiliser l'infrastructure réseau de **SIETEL**. En cas d'infraction à la règle, le Client accepte que **SIETEL** puisse interrompre le Service sur la Ligne concernée, de plein droit et sans préavis et sans qu'aucune indemnité ne puisse lui être demandée.

A chaque Carte SIM est associé un code personnel confidentiel (code PIN) que le Client peut changer à tout moment. La composition à trois (3) reprises successives d'un code erroné entraîne le blocage de la Carte SIM. **SIETEL** fournira lors de l'activation de la carte SIM un code de déblocage au Client (code PUK) permettant de débloquent la Carte SIM.

Le Client est seul responsable de l'utilisation qui est faite de la carte SIM et de la Ligne associée, quel que soit l'utilisateur, et des conséquences qui en résultent.

En cas de perte ou de vol de carte SIM, le détournement ou l'utilisation non autorisée d'une carte SIM, ou pour d'autres motifs, le Client peut demander à **SIETEL**, la suspension du Service sur la Ligne Associée, bloquant l'ensemble des communications entrantes et sortantes depuis et vers la Ligne concernée. Si le Client souhaite réactiver la Ligne concernée, il doit impérativement contacter le Support Client **SIETEL** qui effectuera la remise en service de la Ligne.

Lors de sa demande de suspension, le Client fournira toutes les informations demandées par **SIETEL**. Ce dernier ne saurait être responsable des fausses déclarations. Le prix du Service sera facturé au Client jusqu'au traitement de la demande **SIETEL**. Toute demande de suspension temporaire du Service sur une Ligne se fera via le Service Client de **SIETEL**. Les demandes pourront être réalisées cinq (5) jours sur sept (du Lundi au Vendredi), entre huit (8) heures et dix-huit (18) heures.

Les demandes de suspension ainsi émises seront exécutées dans un délai maximal d'une (1) heure à compter de l'activation de la Commande par (nom de l'adhérent).

#### **3.6 Terminaux**

Les délais de livraison qui pourront être indiqués au Client par **SIETEL** sont donnés à titre informatif et indicatif. Les retards de livraison ne peuvent donner lieu à aucune pénalité ou indemnité, ni motiver l'annulation d'un Contrat de Service Mobile. Il appartient au Client, en cas de non-conformité ou de vice apparent des marchandises livrées ou de manquants, d'effectuer toutes les observations nécessaires par écrit sur les documents de livraison présentés par le transporteur en sa présence. Par la suite, le Client doit formuler sa réclamation au transporteur par lettre recommandée avec accusé réception dans les trois jours ouvrés suivant la livraison. Le client transmet à **SIETEL**, la copie du courrier recommandé et la copie du bon de livraison mentionnant ses observations.

**SIETEL** est libre du choix des sources d'approvisionnement des Terminaux qu'il commercialise auprès des Clients, mais s'engage à ne commercialiser que des Terminaux conformes à la réglementation. Le Terminal doit être compatible GSM pour bénéficier du Service, compatible GPRS pour pouvoir accéder au réseau GPRS, compatible UMTS pour accéder au réseau UMTS et compatible HSDPA pour pouvoir accéder au réseau HSDPA.

**SIETEL** n'est pas responsable du paramétrage du Terminal. Certains services comme l'accès au réseau GSM/GPRS et/ou UMTS/HSDPA ou l'envoi de MMS peuvent nécessiter une configuration spécifique du Terminal.

Le Client peut déclarer à **SIETEL** le vol caractérisé d'un Terminal associé à une Carte SIM en lui communiquant une copie de la plainte déposée par le Client concerné auprès des autorités compétentes mentionnant l'IMEI ainsi que le MSISDN du Client.

**SIETEL** effectuera le blocage du Terminal dans les 48 heures suivant la réception des documents de plainte du Client. En conséquence, aucune communication sortante ou entrante du Terminal ne sera acheminée par les opérateurs mobiles.

### 3.7 Fraude SMS

Selon les dispositions de l'article L.34-5 du Code des postes et des communications électroniques interdisent l'utilisation de SPAM SMS. En effet, une ligne est considérée comme faisant du SPAM SMS, dès lors :

- qu'elle n'utilise pratiquement que le service SMS, et pas ou très peu les services voix et data, et
- que son trafic SMS consiste majoritairement en SMS sortants.

Si **SIETEL** détecte qu'une ligne attribuée au Client, fait du SPAM SMS pendant 1 semaine, **SIETEL** informera immédiatement le Client afin qu'il prenne les mesures appropriées pour mettre fin dans les 48H à ces comportements. Dans le cas où **SIETEL** constaterait que les lignes détectées continuent de faire du SPAM SMS pendant une durée de 3 semaines à compter de l'information transmise par **SIETEL** ou que de nouvelles lignes seraient identifiées avec le même comportement, **SIETEL** se réserve le droit de résilier le service SMS sur la ligne identifiée.

### 3.8 Utilisation des Services

**SIETEL** s'engage à ce que les Services qu'il propose à ses Clients ne puissent créer de dysfonctionnements sur le réseau et les systèmes de SFR qui seraient susceptibles de dégrader la qualité de service de l'ensemble ou d'une partie des utilisateurs du réseau de SFR et veille au respect de cet engagement par ses Clients. Si **SIETEL** identifie de tels détournements ou dysfonctionnements du fait des agissements de ses Clients, elle les en avertira sans délai. Le Client reconnaît que dans ce dernier cas, le **SIETEL** pourra suspendre les Services en cause en application de l'article « Suspension des Prestations ». **SIETEL** prend soin de préciser auprès de ses Clients que les conditions d'usage des Services ne peuvent être en contradiction avec le présent Contrat. D'une manière générale, sont interdits les usages interdits par le droit commun.

### 3.9 Mise A Disposition des Ressources (Plan de numérotation — Carte SIM)

Les délais de livraison qui pourront être indiqués au Client par **SIETEL** sont donnés à titre informatif et indicatif. Les retards de livraison ne peuvent donner lieu à aucune pénalité ou indemnité, ni motiver l'annulation d'un Contrat de Service Mobile. Il appartient au Client, en cas de non-conformité ou

de vice apparent des marchandises livrées ou de manquants, d'effectuer toutes les observations nécessaires par écrit sur les documents de livraison présentés par le transporteur en sa présence. Par la suite, le Client doit formuler sa réclamation au transporteur par lettre recommandée avec accusé réception dans les trois jours ouvrés suivant la livraison. Le client transmet à **SIETEL**, la copie du courrier recommandé et la copie du bon de livraison mentionnant ses observations.

La Date de Mise à disposition des Ressources, c'est-à-dire la mise en service d'une Ligne, correspond à la date d'activation par **SIETEL** de la Carte SIM correspondante. Le délai indicatif de mise à disposition des ressources est de un (1) jour ouvré dans le cas où **SIETEL** attribue un nouveau numéro mobile au Client.

Ce délai correspond au délai entre l'acceptation par **SIETEL** de la Commande de ladite Ligne et la Date de Début du Service de la Ligne concernée

## 4. SERVICES DATA - ACCES INTERNET

### 4.1 Objet

• Les Services "Data" permettent au Client disposant d'un Terminal adapté d'accéder à Internet et d'échanger des données "hors voix" en France Métropolitaine via les réseaux (GSM/GPRS/EDGE ou autres) de SFR et, dans certaines conditions à l'étranger, au travers des Réseaux, dans la limite des zones de couverture de ceux-ci.

• Suivant l'offre proposée par **SIETEL**, les Services "Data" peuvent être souscrits seuls ou pour une ligne mobile de Le Client bénéficiant déjà d'autres Services fournis par **SIETEL** (notamment le Service de Téléphonie Mobile).

### 4.2 Conditions d'Accès

• Terminaux requis pour accéder aux Réseaux L'accès aux Réseaux suppose l'utilisation par Le Client de Terminaux compatibles et correctement paramétrés, tels que décrits dans la documentation établie et mise à jour par **SIETEL**, disponible auprès du Service Clients. Le Client reconnaît et accepte que le déploiement du réseau 3G de SFR, qui conditionne l'accès et l'usage des Services sur ce réseau, est fonction d'un environnement technologique en évolution continue. Le Client reconnaît avoir connaissance et accepte les risques inhérents au déploiement et à l'évolution de ce réseau. **SIETEL** et SFR ne garantissent en aucune manière au client la compatibilité des Réseaux ou de l'accès aux Services avec toute évolution **SIETEL**, notamment logicielle, qui serait effectuée sur les Réseaux, ce que le Client reconnaît et accepte.

• Mises en garde Engagements et mises en garde sur le respect de la législation. Le Client s'engage à respecter les prescriptions données par **SIETEL** relatives aux modifications à apporter à ses Terminaux utilisés dans le cadre des Services d'Echange de Données lorsque ces modifications sont requises par les autorités compétentes. Le Client est expressément informé que les contenus stockés, utilisés, transmis et reçus le sont sous sa seule responsabilité notamment à l'occasion d'une connexion au portail WAP ou à Internet. Par conséquent, Le Client assume l'entière responsabilité, tant civile que pénale, attachée à ces opérations. Ainsi, Le Client s'interdit de stocker, télécharger ou envoyer toutes données prohibées, illicites, contraires aux bonnes mœurs ou à l'ordre public et/ou susceptibles de porter atteinte aux droits de tiers, notamment tout fichier qui révélerait des affaires privées ou personnelles d'une quelconque personne ou qui pourrait être constitutif d'incitation au suicide, à la réalisation de crimes et délits, de provocation à la discrimination, la haine ou la violence en raison de la race, de l'ethnie, de la religion ou de la nation, d'apologie du nazisme, de contestation de l'existence de crimes contre l'humanité, d'atteinte à l'autorité de la justice, d'informations relatives à des procès en cours, ou à une situation fiscale individuelle, de diffusion hors des conditions autorisées de sondages et simulations de vote relatifs à une élection ou un référendum, de diffamation et d'injure, d'atteinte à la vie privée, ou encore d'actes mettant en péril des mineurs, de même que tout fichier destiné à exhiber des objets et/ou des ouvrages interdits, cette énumération n'étant pas limitative. Le Client

s'engage à tenir tout Utilisateur informé de ces mises en garde. **SIETEL** ne saurait être tenue pour responsable du caractère prohibé des contenus au regard des lois et réglementations en vigueur. Dans le cas où la responsabilité de **SIETEL** et/ou SFR serait recherchée du fait d'une utilisation des Services et/ou d'une Carte SIM par Le Client (ou l'un de ses Utilisateurs) non conforme à la réglementation applicable ou en violation de droits de tiers, Le Client indemniserait **SIETEL** et/ou SFR, le cas échéant, de l'ensemble des conséquences de toute action et/ou procédure judiciaire intentée de ce fait contre **SIETEL** et/ou SFR, quelle qu'en soit sa nature. Comportements raisonnables Il est rappelé que les Réseaux sont mutualisés entre tous les Abonnés et leurs Utilisateurs. En conséquence, la Bande Passante disponible peut notamment varier, pour une même Bande Passante de référence, selon le nombre d'utilisateurs connectés à un même instant et selon leur usage du réseau et des services. Le cas échéant, les comportements raisonnables à adopter et autres restrictions d'usage de certains Services sont décrits dans le catalogue tarifaire applicable de **SIETEL**. Le Client s'engage à adopter un comportement raisonnable lorsqu'il accède et communique sur le Réseau, tout usage en continu pouvant potentiellement constituer une gêne pour les autres Abonnés et Utilisateurs. A titre d'exemple, l'usage raisonnable pour un usage de type "accès data mobile" s'entend comme n'excédant pas le volume de méga-octets (Mo) de données échangées et/ou une durée correspondant au forfait ou à l'option choisi(e), et ce, afin de permettre à tous les abonnés d'accéder au réseau dans des conditions optimales. Le Client déclare en être totalement informé et l'avoir accepté. **SIETEL** se réserve donc la possibilité de suspendre et/ou de résilier, selon les modalités précisées aux articles I-13 et I-14, l'accès aux Réseaux de Le Client qui ne respecterait pas cet engagement d'usage raisonnable. Le Client se porte fort du comportement raisonnable des Utilisateurs tel que prévu au présent article. Le Client accepte que la connexion puisse être ralentie voire interrompue, notamment aux heures de fort trafic sur le réseau concerné. Comportements prohibés Le Client s'interdit toute utilisation frauduleuse ou prohibée de l'accès aux Réseaux, notamment celles décrites dans le catalogue tarifaire. De plus, Le Client s'interdit toute utilisation commerciale de l'accès aux Réseaux mis à sa disposition, notamment en permettant à des tiers d'accéder aux réseaux des Opérateurs moyennant une contrepartie, notamment financière. Le Client s'interdit également d'utiliser l'accès aux réseaux des Opérateurs en remplacement d'une connexion fixe permanente (notamment par des systèmes dits de "passerelle data"). Le Client est également informé que certaines offres de **SIETEL** accessibles sur les Réseaux sont soumises à certaines restrictions d'usage. Le Client déclare être informé des comportements prohibés décrits ci-dessus. Il s'engage également à en tenir informé ses Utilisateurs et se porte fort du respect de ces interdictions par ces derniers. **SIETEL** se réserve le droit de suspendre ou de résilier, selon les modalités précisées aux articles I- 13 et I.14, l'accès aux Réseaux en cas de manquement aux restrictions d'usages mentionnées ci-dessus. Inactivité Le Client reconnaît et accepte que sa connexion puisse être interrompue automatiquement par **SIETEL** en cas d'inactivité. L'inactivité s'entend de l'absence de flux de données en émission ou en réception (en dehors de celui nécessaire au maintien de la connexion) identifiée par SFR et/ou **SIETEL** sur les Réseaux depuis sa connexion.

• Accès Internet à travers la souscription de certains Services d'Echange de Données, Le Client pourra avoir accès à Internet. Le Client reconnaît avoir connaissance de la nature de l'Internet et en particulier de sa fiabilité technique relative. Le Client reconnaît et accepte que **SIETEL** ne saurait être responsable, d'une part, des interruptions, lenteurs et inaccessibilités

à l'Internet et, par voie de conséquence, aux serveurs distants, d'autre part, du fait que les transmissions de données peuvent être saturées ou altérées à certains moments de la journée. Le Client reconnaît être pleinement informé du défaut de fiabilité de l'Internet, tout particulièrement en termes d'absence de sécurité relative à la transmission de données et de non garantie des performances relatives à l'accessibilité au réseau Internet, ainsi qu'au volume et à la rapidité ou à la confidentialité des transmissions de données. Le Client reconnaît que les données circulant sur Internet ne sont pas protégées contre toute forme d'intrusion, que l'intégrité, l'authentification et la confidentialité des informations, fichiers et données de toute nature qu'ils souhaitent échanger sur le réseau Internet ne peuvent être assurées par **SIETEL**. Dans ces conditions, il appartient à Le Client de prendre toutes les mesures appropriées pour protéger ses propres données et/ou logiciels, notamment de la contamination par d'éventuels virus circulant sur le réseau Internet ou de l'intrusion d'un tiers dans le système de ses Terminaux à quelque fin que ce soit et de procéder à des sauvegardes préalablement et postérieurement à son accès au réseau Internet. En tout état de cause, les transmissions et réceptions de données effectuées sur Internet le sont aux seuls risques et périls de Le Client, qui le reconnaît et l'accepte expressément. Le Client reconnaît être informé qu'il ne doit donc pas transmettre via le réseau Internet des messages dont il souhaiterait voir la confidentialité garantie. Dans le cadre de l'achat de produits ou services sur Internet ou sur le WAP, Le Client adresse directement aux fournisseurs des services toute réclamation relative à l'exécution du service rendu par ceux-ci ou à la vente de produits par ceux-ci. Le Client s'engage, à titre personnel et au nom et pour le compte de ses Utilisateurs pour lesquels ils se porte-fort, à respecter les prescriptions et mises en garde concernant Internet, notamment les prescriptions et mises en garde détaillées dans le catalogue tarifaire applicable de **SIETEL**. Règles d'usage Internet Le Client déclare accepter les caractéristiques et les limites d'Internet, et en particulier reconnaît que l'accès Internet, qui constitue une connexion entre le micro-ordinateur de Le Client et le centre serveur de **SIETEL**, ne porte pas sur le contenu des services que Le Client (ou un Utilisateur) pourrait consulter. **SIETEL** ne pourra aucunement être tenue responsable de la nature, du contenu et des conséquences que les données accessibles sur Internet pourraient avoir. **SIETEL** n'exerce aucun contrôle, de quelque forme que ce soit, sur la nature, le contenu ou les caractéristiques des données qui pourraient transiter par l'intermédiaire de son centre serveur. **SIETEL** ne restreint l'accès d'aucune destination sur Internet et n'exerce aucun contrôle sur les sites Web, courriers électroniques ou données accessibles à Le Client, stockées, échangées ou consultées par ce dernier ou transitant sur Internet. En conséquence **SIETEL** n'assume aucune responsabilité quant à leur contenu, nature ou caractéristiques. Le Client reconnaît que d'autres fournisseurs d'accès Internet peuvent, à l'occasion, filtrer ou restreindre un tel accès et que **SIETEL** ne pourra en être tenue responsable de ces faits. En outre, Le Client reconnaît et accepte que **SIETEL** ne pourra voir sa responsabilité engagée en cas de force majeure ou de faits indépendants de sa volonté, notamment ceux susceptibles d'entraîner :

(i) l'interruption des réseaux d'accès ou accessibles par Internet,  
(ii) la défaillance des Terminaux du Client,  
(iii) toutes pertes de données ou de transactions, et/ou  
(iv) tous préjudices indirects. **SIETEL** rappelle qu'elle demeure étrangère et ne pourra aucunement voir sa responsabilité engagée du fait des relations que Le Client pourra établir, au travers de l'utilisation d'une ligne et/ou des Services, dans le cadre d'opérations de toute nature avec tous tiers, celles-ci concernant exclusivement Le Client et les tiers concernés. De même, **SIETEL** ne pourra en aucun cas être tenue responsable en cas :

(i) de poursuites judiciaires à l'encontre du Client du fait de l'usage des Services, d'une ligne et/ou de tout autre service accessible via Internet,  
(ii) de défaillances de l'Internet ou  
(iii) de toute situation relative aux qualités de transmission, temps et/ou restrictions d'accès sur des réseaux et/ou serveurs connectés. Le Client déclare également avoir pleinement connaissance que les données circulant sur Internet ne sont pas protégées, notamment contre des détournements éventuels, que les données circulant sur Internet peuvent être réglementées en termes d'usage ou être protégées

par un droit de propriété. Le Client sera seul responsable de l'usage des données qu'il consulte, interroge et transfère sur Internet. Il appartient à Le Client de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et ou logiciels de la contamination par des éventuels virus circulant sur Internet. Il appartient également à Le Client de faire des sauvegardes régulières sur son installation informatique de toute donnée et/ou contenu qu'il souhaite conserver. La responsabilité de **SIETEL** ne saurait être engagée de quelque manière que ce soit en cas de perte, disparition ou altération de données. Plus généralement, Le Client s'engage à respecter en permanence toutes les obligations, présentes ou à venir, mises à sa charge par la loi, la réglementation, la doctrine, les standards professionnels, la jurisprudence, toute autorité compétente et/ou par les règles de l'Internet en vigueur. Il respectera, et sera garant du respect de ces obligations par les Utilisateurs de ses équipements et/ou installations, en particulier du code de conduite développé par les utilisateurs d'Internet (disponible sur le site [www.afafrance.com/netiquette.html](http://www.afafrance.com/netiquette.html)). A ce titre, Le Client s'engage à ne pas utiliser les Services à des fins :

(i) de piratage, intrusion dans des systèmes informatisés, "hacking", propagation de virus, cheval de Troie ou autres programmes destinés à nuire,  
(ii) de diffusion de courriers électroniques publicitaires ou promotionnels,  
(iii) d'envoi en masse de courriers électroniques non sollicités (par exemple "spamming" et "e.bombing") et/ou (iv) de toute autre utilisation visée à l'article I-11.4.

Il est rappelé au Client que si son ou ses sites Web permettent la saisie d'informations nominatives, la constitution d'un fichier automatisé contenant de telles données est soumise à une déclaration à la CNIL qu'il lui appartient d'effectuer en application de la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée. Le Client est informé que tout élément constituant son ou ses sites Web encourt le risque d'être copié par les tiers sur Internet. Le Client s'assurera que le contenu de ses pages personnelles et de ses sites Web en général respecte les dispositions de la loi du 1er Août 2000 et toute loi ou réglementation applicable qui viendrait la compléter ou la remplacer, en tout ou partie. Le Client s'engage à tenir **SIETEL** indemne de tout dommage et/ou de toute plainte ou réclamation de tiers liés à l'utilisation des Services et/ou de la ligne dégroupée. Il s'engage par ailleurs à informer tout utilisateur de ses équipement et/ou installations que la transgression des obligations ci-dessus peut, notamment, avoir pour effet de l'exclure de l'accès à Internet, ce dont **SIETEL** ne pourra en aucun cas être tenue responsable. Le Client déclare être informé des conséquences judiciaires pouvant résulter de l'accès à des sites illicites et s'engage à utiliser l'accès Internet conformément aux bonnes mœurs.

## **5. CONDITIONS FINANCIERES**

### **5.1 Termes de facturation**

Chaque mois, **SIETEL** facturera au Client le prix des services et redevance de la façon suivante :

- les redevances mensuelles des Lignes, des options, des services dont la Date de Début du Service est intervenue pendant le mois M,
- pour l'ensemble des Lignes, options et services en cours, les redevances mensuelles du mois M+1,
- pour l'ensemble des Lignes, options et services en cours, les consommations du mois M.

Lors de la première facture pour une Ligne, les redevances mensuelles ci-dessus seront facturées pour le mois entier, quelle que soit la date de mise en service dans le mois.

Lors du terme ou de la résiliation d'une Ligne d'une option ou d'un service, le mois entier est dû.

### **5.2 Abonnement**

Tout mois calendaire est dû à compter du premier mois d'activation et y compris au titre du mois au cours duquel la résiliation de la ligne concernée prend effet. L'abonnement est appliqué mensuellement à chaque ligne, dès l'activation, sans proratisations possible (forfaits voir ci-dessous).

### **5.3 Règles de gestion applicables à l'ensemble des forfaits tarifaires (forfaits illimités)**

- un forfait est effectivement activé le jour de sa souscription par le Client et est facturé dès le mois de sa souscription,

- Tout mois entamé est dû, sans résiliation du fait du Client, l'option reste souscrite, pour les mois suivant la dernière souscription.
- Les forfaits sont non mutualisables
- Les forfaits sont facturés en débours : le forfait du mois M est facturé en début de mois M (et les consommations « Au-delà du forfait » du mois M sont facturées en début de mois M+1),
- Les forfaits sont proratisés par quinzaine à la vente et non proratisés à la clôture. La proratisation par quinzaine est définie comme suit : pas de proratisation entre le 01 et le 14 du mois d'activation ; du 15 au 30/31 du mois d'activation une proratisation de 50% est appliquée,
- Un seul forfait est activable par usage et par mois (pas de renouvellement / réactivation en cours de mois),
- Les forfaits s'entendent pour des usages au départ de la France métropolitaine et vers la France métropolitaine hors numéros spéciaux et jours fériés.

Les forfaits illimités sont réservés à un usage raisonnable. Les appels émis depuis et vers les plateformes téléphoniques, des centres d'appels, via des dispositifs de type callback, de mise en relation, de transfert d'appel ou de rappel, ainsi que la cession d'appel sont interdits. **SIETEL** se réserve le droit de suspendre puis de résilier les lignes présentant une utilisation non raisonnable ou frauduleuse, et de refacturer au Client l'ensemble des consommations émises sur les Lignes qui ne respecteraient pas cette exigence, au tarif « Au-delà du forfait ».

En cas de non-paiement total ou partiel d'une quelconque facture à son échéance et après mise en demeure restée sans effet pendant cinq (5) jours à compter de son envoi, **SIETEL** pourra réclamer des pénalités, calculées au taux d'intérêt légal le plus récent, majoré de 5 points de pourcentage, et ce jusqu'à complet paiement des sommes dues.

A titre de convention sur la preuve, les Parties conviennent que les CDR émanant du système de facturation de **SIETEL** feront foi entre les Parties jusqu'à preuve d'une erreur manifeste dudit système. Il est bien entendu que les CDR ne pourront être utilisés par **SIETEL** à d'autres fins que l'établissement de statistiques pour le suivi de consommations des Clients.

En cas de survenance de l'un des événements suivants :

- entrée en vigueur d'un nouveau Plan de Numérotation de l'ARCEP,
- variation de la contribution de **SIETEL**,
- modification des tarifs de tous opérateurs de boucle locale y compris des opérateurs mobiles.

## **6. CONSTITUTION DES OFFRES**

### **6.1 Forfait Voix Illimité**

Ce forfait inclut : des appels vers 250 destinataires dans la limite de 2h Max par appel vers la France et pour une durée totale de 12h d'appels Max par mois. Au-delà, les consommations seront facturées en hors forfait.

### **6.2 Forfait Office Illimité**

Ce forfait inclut : des appels, sms et mms illimités de et vers la France, vers 250 destinataires différents maximum / mois, 2h maximum / appel, communications métropolitaines interpersonnelles (numéro commençant par 01,02,03,04,05,06,07,09) vers tous les opérateurs de 8h à 20h, 5j/7, hors numéros verts, courts, spéciaux, surtaxés, data et hors appels émis à partir d'un sixième téléphone. Cessions d'appels, appels vers des plateformes téléphoniques, depuis boîtiers radio et numérotation automatique interdits. Internet 5 Go inclus en 3G+ : au-delà > 0,09€ HT/Mo, bridé au-delà de 3 Go. Les usages modem, streaming, voix sur ip, peer to peer, newsgroup, envois de spams sont interdits. Les usages émis en dehors des limites horaires et/ou dépassement de quota sont facturés en "Hors Forfait".

### **6.3 Forfait Full Illimité**

Ce forfait inclut : des appels, sms et mms illimités de et vers la France, vers 250 destinataires différents maximum / mois, 2h maximum / appel, communications métropolitaines interpersonnelles (numéro commençant par 01,02,03,04,05,06,07,09) vers tous les opérateurs 24h/24, 7j/7, hors numéros verts, courts, spéciaux, surtaxés, data et hors appels émis à partir d'un sixième téléphone. Cessions d'appels, appels vers des plateformes téléphoniques, depuis boîtiers radio et numérotation automatique interdits. Internet 5 Go inclus en Dual Carrier: au-delà > 0,09€ HT/Mo, bridé au-delà de 3 Go. Les usages modem, streaming, voix sur ip, peer to peer, newsgroup, envois de spams sont interdits. Les usages émis en dehors des limites horaires et/ou dépassement de quota sont facturés en "Hors Forfait".

## 8. DUREE

Le Contrat entrera en vigueur à la date de la signature par les Parties du FAO et pour une durée figurant.

A l'issue de cette période, le Contrat sera tacitement reconduit par durée successive d'une année, sauf dénonciation par l'une ou l'autre des Parties par lettre recommandée avec demande d'acquiescement de réception adressée par une Partie à l'autre avec un préavis de un (1) mois.

La résiliation du Service sur une Ligne, y compris du fait du Portage effectif du Numéro mobile de la Ligne vers un autre opérateur, rendra immédiatement exigibles des redevances d'abonnement restant à courir. La suspension du Service sur une Ligne n'entraîne pas la résiliation du Service sur la Ligne concernée. Les redevances mensuelles ou abonnements associés à la ligne restent facturables.

Sauf résiliation anticipée, le Contrat restera en vigueur jusqu'au terme de la dernière Commande d'un élément du Service. **SIETEL** pourra résilier le Contrat dans les conditions décrites à l'article « Résiliation » et, de manière générale, en cas de manquement par le Client à l'une quelconque de ses obligations au titre du Contrat et/ou d'une Commande.

Toute résiliation anticipée d'une Commande par le Client, sauf cas de résiliation pour faute de **SIETEL**, rendra immédiatement exigibles les montants dus par le Client pour la période restant à courir jusqu'au terme de ladite Commande.

## 9. MODIFICATION DU SERVICE

En cas de modification en cours d'engagement du Service souscrit, ajout ou suppression d'un forfait, un avenant au Contrat de Service initial sera signé.

Dans le cas d'un ajout, la modification tarifaire interviendra le mois qui suit la modification. En cas de suppression, la tarification initiale sera maintenue.

En cas de suppression en cours d'engagement du Service des options, un avenant au Contrat de Service initial sera signé, la tarification initiale sera maintenue et **SIETEL** ne pourra être tenu responsable des conséquences de cette suppression sur le fonctionnement des services et Terminaux Mobiles associés aux Lignes Mobiles pour lesquelles le Client avait souscrit ces options.

## 10. SUSPENSION DU SERVICE

**SIETEL** se réserve la faculté d'immédiatement suspendre ou interrompre la fourniture de tout ou partie du Service dans les cas suivants :

- hypothèse d'un acte ou d'une omission du Client affectant le bon fonctionnement ou la sécurité du réseau de **SIETEL** et de ses équipements,
- en cas d'urgence pour conduire des opérations de réparation de son réseau et/ou de ses composantes matérielles et logicielles.

Dans la mesure du possible, le Client en sera averti préalablement.

En dehors de ces situations exceptionnelles, **SIETEL** s'oblige à prévenir le Client de toute suspension et/ou interruption de tout ou partie du Service et les Parties s'accordent préalablement sur les horaires et la durée de ces suspensions et/ou interruptions.

Le délai de prévenance est alors fixé à sept (7) jours calendaires.

## 11. SUSPENSION DES PRESTATIONS

**SIETEL** pourra, sans préjudice des autres recours dont il dispose, envoyer au Client par lettre recommandée avec demande d'acquiescement de réception, une mise en demeure de remédier à sa défaillance (ci-après la « Notification ») :

- en cas de non-respect de l'une de ses obligations par le Client au titre du présent Contrat et/ou d'une Commande, et en particulier, si une quelconque facture du Prestataire reste totalement ou partiellement impayée à son échéance,
- ou si **SIETEL** y est obligé pour respecter un ordre, une instruction ou une exigence du Gouvernement, d'une autorité de régulation, ou de toute autorité administrative ou locale compétente.

Si la Notification reste sans effet pendant cinq (5) jours suivant sa réception par le Client, **SIETEL** pourra suspendre de plein droit et sans autre formalité les Prestations, objet de la Commande concernée, sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnité. La suspension des Prestations n'entraînera pas la suspension des paiements et facturations au titre de la Commande concernée.

A défaut pour le Client de remédier à sa défaillance dans un délai de cinq (5) jours à compter de la suspension des Prestations, **SIETEL** pourra, résilier la ou les Commande(s) concernée(s) 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 termes de continuité de son service et ne pourra en aucun cas se retourner contre **SIETEL** pour quelque dommage que ce soit qu'il subirait du fait de cette application.

Outre les paragraphes précédents, **SIETEL** pourra, immédiatement et sans préavis, suspendre ou interrompre le Service :

- en cas d'utilisation d'un équipement illégal,
- en cas de fraude,
- en cas d'atteinte au bon fonctionnement des systèmes d'information **SIETEL** du fait du raccordement d'équipements prohibés,
- en cas de perturbation du bon fonctionnement des systèmes d'information de **SIETEL** ou du Réseau découlant d'une infraction aux stipulations du Contrat,
- en cas de maintenance ou de "déploiement du réseau ou des systèmes Opérateurs.

Cette suspension ou interruption n'éteint en aucun cas la possibilité pour **SIETEL** d'engager toutes actions judiciaires ultérieures à l'encontre du Client.

## 12. RESILIATION

Chaque Partie est habilitée à résilier de plein droit le contrat :

- en cas de force majeure, si les effets de celle-ci conduisent à la suspension de l'exécution des obligations essentielles de l'une des Parties pendant plus de trois (3) mois consécutifs, sans indemnité de part, ni d'autre. De façon expresse, sont considérés comme cas de force majeure outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence des cours et tribunaux français, parmi lesquels : grèves totales ou partielles, internes ou externes à l'entreprise, lock-out, intempéries, épidémies, blocage des moyens de transport ou d'approvisionnement pour quelque raison que ce soit, tremblement de terre, incendie, tempête, inondation, dégâts de eaux, restrictions gouvernementales ou légales, modifications légales ou réglementaires des formes de commercialisation, blocage des télécommunications et tous autres cas indépendants de la volonté expresse des Parties empêchant l'exécution normale de la présente convention, sans que cette liste ne soit exhaustive.
- en cas d'inexécution substantielle par l'autre Partie de ses obligations à laquelle elle n'aurait pas remédiée après mise en demeure, adressée par lettre recommandée avec accusé de réception, lui demandant de remédier aux causes de l'inexécution et restée sans effet trente (30) jours après sa notification.
- Le Contrat pourra être résilié à l'initiative de l'une ou l'autre des Parties en cas de liquidation, mise en règlement judiciaire, placement sous administration provisoire de l'une ou l'autre des parties, dans le respect

des dispositions légales en vigueur.

- Le contrat pourra également être résilié à l'initiative de **SIETEL** en cas de défaut de paiement par le Client dans les conditions décrites à l'Article 5 « CONDITIONS FINANCIERES ».

Dans le cas où le présent Contrat se trouverait résilié, les sommes facturées ou facturables par le Prestataire lui restent dues.

En cas de résiliation anticipée de la part du Client, une indemnité de *rupture* anticipée sera due par le Client. Cette indemnité correspond d'une part au montant annuel de la période en cours, minoré du montant déjà facturé et majoré d'une pénalité de sortie de 10% du montant du Contrat, la première année et les années suivantes, et d'autre part aux frais d'accès au service d'installation des liens à hauteur de 100% la première année et de 50% la deuxième année.

En cas de défaut de paiement définitif à l'article suivant et/ou en cas de liquidation, mise en règlement judiciaire, **SIETEL** sera résilié de plein droit en fonction des dispositions légales en vigueur.

**SIETEL** pourra demander au Client la résiliation amiable du Contrat dans le cas où il rencontrerait, au cours de l'exécution de la prestation, des difficultés imprévisibles, dont la résolution nécessiterait la mise en œuvre de moyens hors de proportion avec le montant du Contrat.

Toute résiliation sera signifiée par lettre recommandée avec accusé de réception avec un préavis de trois (3) mois.

## **CONDITIONS PARTICULIERES DU SERVICE CLOUD**

### **1. DEFINITIONS**

**Data Center** : Bâtiment sécurisé, disposant des installations électriques et réseaux permettant de délivrer les services de Cloud Computing.

**Services** : Services devant être fournis par **SIETEL** conformément aux dispositions du bon de commande pour la mise à disposition d'un service d'hébergement de machines virtuelles et/ou de données.

**GTI** : Garantie de Temps d'Intervention

**GTR** : Garantie de Temps de Rétablissement

**Co-Terming** : Service de simplification permettant d'aligner les dates de paiements des avenants avec le contrat initial en retenant la date la plus probante

**Relute** : Service de simplification permettant d'aligner la date de fin de contrat sur celle des différents avenants signés au cours de celui-ci

**Contrat Cloud** : Contrat liant le client à **SIETEL** dont le client a choisi la durée d'engagement et qui engage **SIETEL** à maintenir un prix fixe à iso périmètre pendant toute la durée de celui-ci

**Commande** : Toute commande effectuée par le client chez **SIETEL** implique qu'il reconnaît avoir pris connaissance de façon exhaustive et approuve sans aucune réserve les présentes conditions particulières de ventes dans leur intégralité. De fait si des observations sont formulées ou des modifications souhaitées, elles sont transcrites obligatoirement dans un document **SIETEL** spécifiant les conditions particulières du contrat.

**Avenant au contrat Cloud** : Un avenant au contrat Cloud ne remet aucunement en cause le contrat d'origine signé, il concerne toujours un complément de périmètre au contrat initial. Chaque avenant comprend les services de co-terming et de relute de contrat. Le co-terming aligne la facturation du contrat d'origine et de tous les avenants en cours sur le terme du dernier avenant signé. Cela génère une seule facture pour l'ensemble sur le même terme. La relute de contrat permet au client de conserver son prix fixe sur le contrat d'origine et sur les avenants signés pendant une période plus longue. Chaque avenant signé prolonge automatiquement le contrat d'origine et les avenants déjà en cours jusqu'au terme du dernier avenant signé.

### **2. OBJET**

Les présentes déterminent les conditions contractuelles liant la société **SIETEL** et le Client pour la délivrance de services d'hébergement, de santé à caractère personnel, d'équipements informatiques et de télécommunication dite « Cloud Computing ».

### **3. LOCALISATION GEOGRAPHIQUE DES DONNEES**

L'ensemble des données hébergées par **SIETEL** sont strictement localisées sur le territoire national Français. Si **SIETEL** devait être amené à délocaliser certaines données, **SIETEL** devra au préalable s'assurer de l'accord écrit (email ou courrier) du client.

### **4. PIECES ET PRIORITES CONTRACTUELLES**

Pour que les services souscrits par le client soient réputés contractualisés, le client devra retourner à **SIETEL** par courrier ou mail en versions originales :

- le BON DE COMMANDE complété y compris l'autorisation de prélèvement, datée, paraphée et signée avec cachet pour les entreprises.
- Le client reconnaît avoir lu les présentes conditions particulières dès lors qu'il signe un contrat ou un avenant avec **SIETEL** et déclare les accepter sans réserve
- un RIB ou RIP

### **5. COUCHES LOGICIELS DE VIRTUALISATION**

Afin d'assurer la plus grande compatibilité pour ses clients, **SIETEL** est partenaire VMWARE (VSP),

CITRIX (CSP), MICROSOFT (SPLA), VEEAM (VCP - Gold Service Provider) et TREND (xSP).

**SIETEL** se réserve le droit de faire évoluer ses outils afin de satisfaire la qualité de service et le plus juste niveau de tarification pour ses clients

### **6. SLA (NIVEAUX D'AGREMENT DE SERVICES)**

La disponibilité des services est calculée à partir de la date et heure de réception d'un courrier électronique relevant l'anomalie que **SIETEL** devra constater.

Les SLA peuvent être ajustés dans les conditions particulières précisées dans le bon de commande afin de répondre au mieux aux besoins réels

**SIETEL** se réserve la possibilité de périodes de fermeture pendant lesquelles seuls des incidents de blocage de production pourront être traités par les équipes d'astreintes via l'accès téléphonique au support de production. Ces périodes ne pourront pas excéder 5 jours ouvrés consécutifs et ne pourront en aucun cas être supérieures en cumulé à 15 jours ouvrés sur 365 jours.

### **7. PERFORMANCE ET QUALITÉ DES SERVICES RENDUS**

Le niveau de performance des systèmes est mesuré en permanence à l'aide d'un portail de supervision et de reporting accessible par le client 24 heures sur 24, 365 jours par an. Les accès au portail « YourCloud » sont exclusivement délivrés aux individus identifiés au **chapitre 26** des conditions particulières de ventes du présent document.

Les collectes sur les systèmes sont réalisés toutes les 10 minutes afin d'assurer un suivi des métriques de performance au plus. En cas de dépassement de seuil de performance, des alertes automatiques sont envoyées par email (pour les alertes mineures) vers les individus identifiés au **chapitre 26** des conditions particulières de ventes du présent document et par SMS (pour les alertes majeures) dans la mesure où les numéros de GSM ont été correctement renseignés au **chapitre 26** des conditions particulières de ventes du présent document.

Ce portail permet également de suivre en temps réel les incidents et leur délai de résolution.

Le reporting intégré au portail est réalisé et envoyé chaque fin de mois vers les individus identifiés au **chapitre 26** des conditions particulières de ventes du présent document. Ce reporting peut également être réalisé à l'initiative des individus habilités au **chapitre 26** des conditions particulières de ventes du présent document.

### **8. CONDITIONS DE FACTURATION ET DE RESILIATION DES SERVICES**

**SIETEL** accusera réception au Client du BON DE COMMANDE. Le simple fait d'émettre un BON DE COMMANDE pour accord vaudra acceptation pleine et entière des présentes Conditions Particulières.

La facturation s'effectue par période définie aux conditions particulières inscrites au chapitre : « Facturation et durée » du contrat d'origine et des avenants. Le paiement de chaque facture est effectué à date exclusivement par prélèvement automatique.

**SIETEL** se réserve la possibilité de refuser un bon pour accord dans un délai de 30 jours à compter de la date de réception, cachet de la poste ou de l'envoi électronique faisant foi et agissant pour date de prise en compte. Pour tout échange d'informations par courrier électronique, la date et l'heure du serveur de **SIETEL** feront foi entre les parties. Ces informations seront conservées par **SIETEL** pendant toute la période des relations contractuelles, augmentée de la période de prescription de toute action en Justice.

Le client peut résilier le contrat d'origine ou un avenant par courrier recommandé avec accusé de réception. Le client devra s'assurer de sa bonne réception afin d'être certain d'avoir un accusé de réception dans les 24h ouvrées sans quoi le mail envoyé par le client sera considéré comme inexistant. L'envoi du courrier ou du mail doit être effectué trois mois avant la fin de l'engagement nommé date anniversaire du contrat ou du / des avenants. La date anniversaire correspond à la date de signature du bon de commande suivie du délai d'engagement spécifié dans le bon de commande.

Sans résiliation dans ce délai de trois mois avant la

date anniversaire, le contrat et le ou les avenants en cours sont reconduits tacitement pour une durée équivalente à l'engagement initial ou par défaut pour une durée de douze mois.

La facturation est émise à date de signature du BON DE COMMANDE. Une fois le premier prélèvement effectué et reçu par **SIETEL**, **SIETEL** dispose d'un délai maximum de dix jours ouvrés pour la mise à disposition du service. Dans le cas où ce délai de sept jours ouvrés ne serait respecté par **SIETEL**, la date effective de facturation sera celle spécifiée par l'email envoyé par **SIETEL** au client pour l'avertir que le service est opérationnel. Le client dispose alors d'un délai de 48H pour informer **SIETEL** par email que le service concerné n'est pas opérationnel, information que **SIETEL** devra valider par retour d'email dans un délai de 48H. La date et l'heure du serveur **SIETEL** faisant foi. Sans réception d'un email du client spécifiant le ou les services qui ne sont pas opérationnels dans le délai de 48H, le service est réputé opérationnel et conforme à la demande du client.

Tout mois commencé est considéré comme dû à compter du 10 du mois en cours, en deçà il n'est pas factorable

Une fois par an, l'ensemble des contrats clients sont automatiquement co-terminés sur l'année calendaire afin d'en assurer une simplification de suivi. Le 1er co-terming sera réalisé à signature du présent contrat.

### **9. OBLIGATIONS DU CLIENT**

Le Client s'engage à souscrire une police d'assurance devant couvrir l'ensemble des dispositions prévues à l'article 15 « Assurance » des présentes conditions particulières.

### **10. DROIT DU CLIENT ET DE SIETEL**

Le client accède à toutes les informations concernant son environnement hébergé chez **SIETEL** via les accès qui lui sont mis à disposition : accès distant sécurisé, accès physique sur demande, ou par envoi avec accusé réception de données sur demande explicite écrite du client, via un accès logique ou exceptionnellement après accord écrit de **SIETEL** sur un support numérique physique, tous envois et frais de transport étant supportés par le client et voyageant sous sa responsabilité exclusive en envoi comme en retour.

Il est nécessaire au préalable que l'entité morale ou physique ait identifié les individus habilités à formuler ces demandes au sein de l'article correspondant au sein des présentes conditions particulières de ventes.

Pour des raisons de sécurité évidentes, les accès physiques sont strictement réglementés, aucun client ne peut accéder physiquement aux équipements informatiques mis à disposition sans être accompagné d'un salarié **SIETEL** dûment habilité et disposant d'un badge, codes d'accès et dont les éléments biométriques (empreintes digitales) sont préalablement connus du système anti intrusion du Data Center.

**SIETEL** a la possibilité de citer le client en référence, mais ne peut en aucun cas divulguer quelques autres types d'informations.

### **11. RESPONSABILITÉ DU CLIENT**

Le Client, s'il décide d'assurer de façon autonome la gestion de son infrastructure Cloud Computing, assume l'entière responsabilité du fonctionnement de celle-ci.

Tout usage de licences qui ne sont pas facturées par **SIETEL** et donc non précisées dans le BON DE COMMANDE signé du client sont utilisées sous l'entière responsabilité du client en termes de droits d'usage. Le client dégage **SIETEL** de toutes responsabilités quant à l'utilisation par ses équipes de licences non vendues par **SIETEL**.

Si **SIETEL** assure la gestion totale ou partielle de l'infrastructure du client, toute utilisation de licences de manière frauduleuse ne pourra en

aucun cas être imputée à **SIETEL**. Le client dégage la responsabilité de **SIETEL** quant à l'utilisation de ces licences et ce pour quelques raisons que ce soit.

### **13.OBLIGATIONS DE SIETEL**

Compte tenu du haut degré de technologie mis en œuvre pour l'exécution des services objet du présent contrat, **SIETEL** est tenue à une obligation de résultats.

**SIETEL** s'engage dès lors à apporter tout le soin et la diligence nécessaires à la fourniture d'un service de qualité conformément aux usages de la profession et à l'état de l'art ainsi qu'à apporter tout le soin raisonnablement possible à l'exécution du service en conformité avec les engagements définis.

En cas d'évolution ou de modifications techniques, **SIETEL** s'engage à informer le client au minimum 48 heures à l'avance, par voie électronique à destination des personnes identifiées lors de la signature du contrat et du ou des avenants.

### **14.RESPONSABILITÉ DE SIETEL**

Les parties conviennent expressément que la responsabilité de **SIETEL** ne peut être engagée que dans le cas d'une faute prouvée de **SIETEL**. Toute réclamation quel que soit sa nature, doit être adressée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, exposant les griefs en détail et recensant les dispositions enfreintes, au siège social de **SIETEL**.

Toute réclamation et/ou contestation du Client à l'encontre de **SIETEL** devra être formulée au plus tard huit (8) jours ouvrés à compter de la date du fait générateur sous peine de déchéance.

**SIETEL** ne pourra être tenue responsable du contenu des informations, du son, du texte, des images, éléments de forme, données accessibles sur les sites et/ou systèmes hébergés sur le(s) serveur(s) du Client ou de **SIETEL**, transmises ou mises en ligne par le Client et ce à quelque titre que ce soit.

Chacune des parties déclare faire son affaire de tout dommage, mettant en jeu sa responsabilité délictuelle, qu'elle pourrait causer à l'autre partie, à ses préposés ou à tout tiers à l'occasion de l'exécution du contrat, sous réserves des dispositions énoncées ci-après.

Le Client reconnaît et accepte formellement que la responsabilité de **SIETEL** ne saurait être, directement ou indirectement retenue, à quelque titre que ce soit, pour les dommages liés :

- A une interruption de la délivrance des prestations objet des présentes indépendante de sa volonté et/ou motivée par un quelconque comportement fautif du Client ;
- À un cas de force majeure tel que défini à l'article force majeure des présentes ;
- À tout préjudice commercial, perte de bénéfice ou de client (par exemple, divulgation inopportune d'informations confidentielles les concernant par suite de défectuosité ou de piratage du système), perte de commande, trouble commercial quelconque, atteinte à l'image de marque ou action dirigée contre le Client par qui que ce soit et pour lesquels le Client sera son propre assureur ou pourra contracter les assurances appropriées ;
- En cas de mauvaise utilisation par le Client et/ou ses contacts techniques des équipements ou logiciels ;
- En cas de suspension de la délivrance des Services dans les cas visés à l'article suspension des Services.

En toute hypothèse, le montant des dommages et intérêts ou pénalités dus au titre de la responsabilité de **SIETEL** ne saurait excéder le montant des pénalités spécifié dans les conditions particulières ou à défaut dans les présentes conditions particulières. En cas de non spécifications associés, aucun dédommagement ne pourra être appliqué au titre du présent Contrat.

Le Client reconnaît qu'aucune stipulation des présentes ne le dégage de ses obligations de payer l'ensemble du contrat d'origine ainsi que du ou des avenants dans leur intégralité.

### **15.FORCE MAJEURE**

Aucune partie au contrat ne sera responsable de

l'inexécution partielle ou totale de ses obligations ou de tout retard dans l'exécution de ses obligations, si cette inexécution ou ce retard ont été provoqués par un cas de force majeure tels que : grèves totales ou partielles, internes ou externes à l'entreprise, lock-out, intempéries, épidémies, tremblement de terre, incendie, tempête, inondation, dégât des eaux, dysfonctionnement total ou partiel résultant de perturbations ou d'interruptions dans la fourniture ou l'exploitation des moyens de télécommunications fournis par le ou les exploitants de réseaux, restrictions gouvernementales administratives ou légales, modifications légales ou réglementaires des formes de commercialisation, ordre de l'autorité publique imposant la suspension totale ou partielle des services de télécommunication dans les conditions fixées par la législation et la réglementation en vigueur, blocage des télécommunications, défaillance électrique auquel est connecté le Cloud Computing sans que cette liste soit exhaustive mais qu'elle réponde aux cas déterminés par la jurisprudence des tribunaux français à la date du fait générateur.

La survenance d'un cas de force majeure suspendra, dans un premier temps, de plein droit, l'exécution de tout ou partie du contrat.

La partie qui voudra se prévaloir d'un cas de force majeure devra sous huit (8) jours, sous peine de déchéance, notifier à l'autre partie, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, le début et la fin (si elle est prévisible et certaine) de cet événement et indiquer les conséquences possibles de ce cas de force majeure sur ses obligations contractuelles. Les parties s'efforceront de bonne foi et en toute loyauté de prendre toutes les mesures raisonnables et possibles pour faire face à ce cas de force majeure et poursuivre l'exécution du contrat. La partie affectée par un cas de force majeure devra tenir l'autre partie régulièrement informée par courrier électronique des pronostics de suppression ou de rétablissement de ce cas de force majeure.

Si au-delà d'une période de deux (2) mois, le contrat reste suspendu du fait d'un cas de force majeure, il sera résilié automatiquement et de plein droit sans formalité judiciaire par lettre recommandée avec demande d'avis de réception moyennant le respect d'un préavis de quinze (15) jours, sauf accord exprès entre les parties. Cette résiliation ouvre droit à **SIETEL** au paiement par le Client des prestations réalisées jusqu'à la date de prise d'effet de la résiliation du contrat.

Si le cas de force majeure dure plus de quatre vingt dix jours (90) jours, consécutifs ou non, chacune des parties pourra résilier le contrat unilatéralement de plein droit sans formalité judiciaire par lettre recommandée avec demande d'avis de réception moyennant le respect d'un préavis de quinze (15) jours, sauf accord exprès des parties. Cette résiliation ouvre droit à **SIETEL** au paiement par le Client des prestations réalisées jusqu'à la date de prise d'effet de la résiliation du contrat.

### **16. ASSURANCE**

Le Client doit veiller à ce que sa police d'assurance couvre toute perte d'exploitation, perte de profits, dommages immatériels, perte de données...

**SIETEL** s'engage à s'assurer pour sa part à disposer d'une police d'assurance souscrite auprès d'une compagnie notoirement solvable.

### **17.SUSPENSION DES SERVICES**

**SIETEL** se réserve la possibilité de suspendre la fourniture de tout ou partie des Services, par notification adressée au Client jusqu'à une nouvelle notification écrite, si :

- le Client a manqué à l'une de ses obligations contractuelles ;
- **SIETEL** a des raisons légitimes de penser que le Client utilise frauduleusement les Services souscrits, qu'il tente de le faire, ou qu'il agit en violation des lois et règlements dans le cadre de son utilisation des Services ;
- le Client empêche **SIETEL** d'exécuter ses obligations contractuelles ou en empêche l'exécution normale.

### **18. CONFIDENTIALITÉ**

Chacune des parties gardera strictement secrète et s'engage à ne pas divulguer ou communiquer

à quiconque, les informations appartenant à l'autre partie, dont elle aurait eu connaissance à la faveur du contrat, et accepte de les considérer comme strictement confidentielles.

Ces informations concernent tout document, toute information de quelque nature qu'ils soient, échangés sur quelque support que ce soit et de quelque manière que ce soit, notamment oralement, à l'occasion de réunions ou d'entretiens appartenant à l'autre partie portant notamment sur des aspects économiques, techniques, commerciaux, de savoir-faire ou de méthodologie.

Sauf accord écrit contraire entre les parties, les présentes obligations resteront en vigueur pendant toute la durée de la relation contractuelle augmentée de deux années suivant sa cessation.

Si l'une des parties méconnaît ses obligations nées du présent engagement, l'autre partie pourra la mettre en demeure de les respecter. Dans l'hypothèse où cette mise en demeure par lettre recommandée avec demande d'avis de réception reste infructueuse pendant un délai de dix (10) jours après notification, l'autre partie sera fondée à recourir à toute action et/ou voie de droit rendue nécessaire à son encontre et/ou contre tout coauteur ou complice, et à réclamer des dommages et intérêts.

### **19. MODIFICATION DU PERIMETRE CLOUD**

Le périmètre du contrat d'origine signé par le client ne peut être modifié que par avenant(s). Chaque avenant est formalisé sous la forme d'un bon pour accord par mail ou autre moyen dans lequel est stipulé le numéro du contrat d'origine auquel fait référence cet avenant. Les conditions particulières sont précisées sur le contrat d'origine et sur chaque avenant. Les parties conviennent que **SIETEL** peut de plein droit modifier son service sans aucune formalité dans la mesure où celui-ci ne génère aucun impact négatif sur la qualité des services. Les accords par avenants signés ne sont pas nécessaires quand il existe un contrat Cloud dont le périmètre peut augmenter sur simple demande par mail.

### **20.CESSION DU CONTRAT**

Il est expressément convenu que le Client n'a pas la possibilité de céder, à titre gracieux ou onéreux, les droits et obligations visés aux présentes, sans l'accord écrit préalable et express de **SIETEL**. Le client signataire des présentes sera considéré comme le seul contractant de **SIETEL**.

**SIETEL** se réserve le droit de céder le contrat ainsi que le ou les avenants, individuellement ou en globalité sans que le client puisse s'y opposer. **SIETEL** à ce titre n'a qu'une obligation d'information.

### **21.PENALITES**

**SIETEL** s'engage sur un montant de 100 € HT par heure de dépassement en cas de non-respect du SLA détaillé ci-dessus. Le montant des pénalités sera déduit sur la facturation qui suit la période impactée, et est applicable sur le montant des redevances des services Cloud Computing **SIETEL**. Le montant des pénalités est plafonné à 3 % du montant hors taxe de la redevance mensuelle des services Cloud Computing concernés.

### **22.REVERSIBILITE**

La contribution de **SIETEL** porte essentiellement sur le respect des contributions suivantes, donc dans la fourniture de tous les éléments utiles pour assurer la migration de sortie de contrat des applications des serveurs virtuels ou physiques actuels vers le nouveau site client.

Fournir les données :

- par la mise à disposition sur un site FTP de dépôt des données, directement via l'interface de l'agent pour l'offre ATOLL DATA, ou via envoi d'un support disque



dur externe à la charge exclusive du client;

- la mise à disposition des données ne doit pas dépasser un délai d'un mois après la formulation écrite de la demande par le client ;
- la fraîcheur des données transmises est garantie par **SIETEL** ;
- accueillir les équipes client et participer au transfert de la prestation lors de la phase de sortie ;
- respecter le planning de migration proposé par le client et validé par **SIETEL**.

### **23. PROPRIETE**

Les infrastructures Cloud Computing sont la propriété insaisissable de la société **SIETEL**.

### **24. DATA CENTER**

Chaque salle constitue une entité autonome, tant en énergie qu'en climatisation : Transformateur dédié, transformateur de secours mutualisé par tranche, groupe électrogène dédié, groupe électrogène de secours mutualisé par tranche, double chaîne électrique dédiée, armoires de climatisation en N+2 dédiées.

#### **Adduction électrique :**

Elle est constituée d'une boucle 20kV en double dérivation (1 câble travail, un câble repos). Pénétration souterraine avec deux fourreaux de secours. Construite à 10MW, ouverte au service à 5MW.

2 Cellules de départ haute tension (HTA) amorcent une boucle 20KV pour redistribution vers les tranches à venir.

#### **Adductions optiques :**

Deux adductions optiques ont été créées, l'une sur l'avenue de l'Europe et le boulevard de Verdun, l'autre sur la rue du Moulin des Bruyères pour exemple du Data Center de Courbevoie.

#### **Description des salles :**

Les salles ont une surface nominale de 150m<sup>2</sup> net. Le plancher technique, en dalles 600x600 mm, utilisé en plenum de soufflage de 60cm de haut. Il supporte 1100 kG/m<sup>2</sup>. La hauteur utile au-dessus du plancher technique est de 3,40m. La distribution des courants forts se fait par le bas des baies, en plenum de soufflage. La distribution des courants faibles et du câblage optique se fait par le haut des baies. Les salles de colocation sont équipées de baies 600x1000 mm et 47U de haut. Les baies sont assemblées en couloirs froids contraints de 800mm de large. Les couloirs chauds font 800mm de large

#### **Chaînes électriques :**

Chaque salle est alimentée par deux chaînes électriques dédiées (2n) pour une double adduction des baies.

Chaque chaîne à une capacité de 324 kVA.

#### **Alimentation principale :**

6 cellules de protection du transformateur et 6 transformateurs 20kV/400V de 630kVA, un pour chacune des 5 salles et un en secours mutualisé (redondance N+1).

#### **Générateurs de secours :**

6 groupes électrogènes diesel SDMO V700C2 de 700kVA, un pour chacune des 5 salles et un en secours mutualisé (redondance N+1). Moteurs VOLVO et alternateurs LEROY SOMER.

Démarrage automatique et reprise de l'intégralité de la charge en moins d'une minute.

Test mensuel en charge réelle.

20.000 l de stockage de fuel pour une autonomie de 48h à 100% de charge.

Contrat de fourniture fuel 365 j/an.

#### **Onduleurs :**

Chacune des deux chaînes est constituée de 4 onduleurs SOCOMEK MASTERYS GREEN POWER 120kVA en N+1 pour une puissance totale restituée de 324kVA.

Les onduleurs ont une autonomie sur batterie de 15mn nominale.

#### **Distribution :**

La distribution en salle se fait depuis 2 Tableaux Divisionnaires Ondulés par chaîne. Chaque baie est adductable depuis les deux chaînes. Les adductions sont câblées en 32A, protégées par différentiel 30mA et livrées sur des prises HYPRA IP44 32A en pied de baie.

#### **Chaîne climatique :**

La climatisation des salles assure une régulation en température à 24° ±2° et un contrôle d'hygrométrie relative à 50% ±15%

Basée sur des armoires à détente directe et aéro-réfrigérant, du free-cooling est activé dès 16° de température extérieure.

#### **Armoires de climatisation :**

Chaque salle est équipée de 6 armoires de climatisation CLIMATVENETA AFU 80 EC de 72 kW sensible net. Elles assurent en N-1 la tenue des consignes de température, et en N-2 le maintient opérationnel avec dérive de la température en salle.

Chaque armoire fonctionne de façon autonome, fiabilisant ainsi la redondance. Ces armoires à détente directe peuvent fonctionner sur deux modes : échangeur thermique sur boucle d'eau avec free-cooling partiel ou total, ou échangeur thermique à eau perdue en ultime secours.

#### **Aéroréfrigérant :**

Les aéroréfrigérants CARRIER BDDQ804T de 350kW de puissance évacuée, assurent en N+1 la dissipation atmosphérique. Ils basculent l'installation en mode free-cooling dès 16° de température extérieure.

Réseau de refroidissement glycolé. Le réseau est animé par 3 pompes SALMSON à débit variable fonctionnant en active/active. La protection glycole est à -10°C.

#### **Vidéosurveillance :**

Tous les accès extérieurs, tous les volumes techniques sensibles, toutes les circulations et toutes les salles sont sous surveillance vidéo HD. Les flux des caméras AXIS POE sont enregistrés en temps réel et archivés pendant 30 jours sur deux serveurs en tolérance de panne actif/actif.

#### **Contrôle d'accès et détection intrusion :**

La solution est bâtie autour d'une centrale Synchronic Xpert.

Toutes les zones de cheminement client et certain locaux techniques sont sous contrôle d'accès électronique permanent, par badge et biométrie (empreinte). Un historique d'un an est conservé. Le NOC et l'astreinte peuvent agir à distance sur le contrôle d'accès en autorisant les ouvertures de portes.

Tous les accès extérieurs, tous les volumes techniques sensibles, toutes les circulations et toutes les salles sont protégés contre l'intrusion. Désarmées lors d'une autorisation d'accès, les zones sont réarmées par les personnes à leur sortie, ou automatiquement à certaines heures. Les alarmes sont remontées au NOC et à l'astreinte en 24/7. Le NOC et l'astreinte peuvent armer et désarmer des zones à distance.

#### **Détection et extinction incendie :**

La solution est bâtie autour d'une centrale Siemens Sinteso FC 2040

L'intégralité du site est couvert par de la détection incendie. Toutes les zones techniques électriques et toutes les salles sont pourvues d'une triple détection par détecteur de fumée ponctuel optique Siemens FDO221, détecteur de fumée ponctuel optique multicritère Siemens FDOOT221 et détecteur multiponctuel Siemens Titanus ProSens ainsi que d'extinction incendie par gaz inerte (Azote) et unité de contrôle Siemens XC-1001-A

#### **Mesure de protection contre les inondations :**

Aucun équipement n'est implanté à moins de 50mm du sol. Tous les périmètres techniques sont pourvus de détection d'eau ainsi que de fosses équipées chacune de deux pompes de relevage. Le bâtiment est pourvu de deux réseaux d'égout. Le premier est exploité en gravitaire. Les pompes de relevage débitent sous pression sur le second réseau.

#### **GTC :**

A chaque salle et chaînes électriques et climatique associées, est associé un équipement Tridium JACE 6. Plus de 1000 points de mesures sont relevés par salle et chaînes associées.

Le système assure un monitoring permanent de l'état fonctionnel et capacitaire du data center. Les alertes et alarmes sont remontées en temps réel au NOC et à l'astreinte.

### **25.RESEAU ET CONNECTIVITE**

**SIETEL** est opérateur disposant de la licence L33-1 déclaré à l'ARCEP, ce qui confère à **SIETEL** la capacité à délivrer des services de communication réseau et téléphonie.

**SIETEL** est RIPE registrar disposant de son propre AS (Autonomous System 57173) et donc de ses propres adresses IP publiques.

Le réseau **SIETEL** est en multi-homing, c'est-à-dire qu'il est connecté à deux autres AS : ALPHALINK et COGENT, APLPHA LINK étant lui-même connecté vers Tiscali International et SFR.

**SIETEL** assure une très haute disponibilité des connectivités réseau par la mise en place d'une infrastructure redondée à chaque niveau : routage BGP en cluster et filtrage de niveau 4, firewall en cluster avec filtrage de niveau 4 et 7, commutation LAN et SAN.

Haute disponibilité du routage : **SIETEL** s'appuie sur des routeurs opérateurs dont deux sont situés sur TelcoCenter et deux au Netcenter SFR afin d'assurer une redondance des sites de routage opérateurs « grossiste ».

Les routeurs **SIETEL** sont en multi ports fibre optique 10 gigabits.

### **26.INFRASTRUCTURE SERVEURS ET STOCKAGE**

Chassis Blade serveurs Cisco UCS : 3 Terabits RAM, 192 CORES, 8 ports réseau 10 Gb convergeant, 4 alimentations

Baies de stockage principales ORACLE PILLAR DATA AXIOM et IBM: jusqu'à 3 PetaOctets, 192 Gb mémoire cache, 2 contrôleurs SAN 8Gb, multiples contrôleurs raid, multiples alimentations. **SIETEL** met en œuvre en corrélation avec les besoins des clients des unités de stockage de différentes marques et modèles.

Commutation LAN 10Gb et commutation SAN 4 ou 8Gb

Pilotage des infrastructures avec Microsoft System Center installés sur une ferme de 9 serveurs en cluster afin d'assurer un pilotage permanent des infrastructures et VMWARE VCenter. CONTACTS CLIENT

### **27.CONTACTS CLIENTS**

Sur le contrat d'origine et sur chaque avenant seront précisé à la demande du client les interlocuteurs financiers, administratifs et techniques de **SIETEL** pour le bon déroulement du contrat d'origine et de son ou ses avenants. Pour chaque contact le client fournira : prénom, nom, fonction, mail, téléphone direct, GSM.

### **28.MISE EN ŒUVRE DES DONNEES ET RESTITUTION APRES SINISTRE CONCERNANT L'OFFRE DATA / SAUVEGARDE DES SERVEURS. POSTES DE TRAVAIL ET SMARTPHONES**

Si **SIETEL** lors de la première sauvegarde et transfert des données du client vers le Cloud doit recevoir un disque dur et intégrer les données dans le Cloud depuis celui-ci, cette prestation est facturée cinq fois le montant mensuel facturable jusqu'à 100 GigaOctets de volume facturé mensuellement, trois fois le montant mensuel facturable jusqu'à 500 GigaOctets de volume facturé mensuellement, 2 fois le montant mensuel facturable jusqu'à 1 TerraOctets (1000 GigaOctets) de volume facturé mensuellement et 1 fois le montant mensuel facturable au-delà de 1 TeraOctets (1.000 GigaOctets) de volume facturé mensuellement.

### **29.RESTITUTION DES DONNEES APRES SINISTRE CONCERNANT L'OFFRE ATOLL DATA, ATOLL DATA**

**PRO / SAUVEGARDE DES SERVEURS  
POSTES DE TRAVAIL ET SMARTPHONES  
OU EN CAS DE REVERSIBILITE**

SIETEL ne facture la restitution des données après sinistre qu'au moment du fait générant l'action. La récupération et l'envoi express des données est facturée cinq fois le montant mensuel facturable jusqu'à 100 GigaOctets de volume facturé mensuellement, quatre fois le montant mensuel facturable jusqu'à 500 GigaOctets de volume facturé mensuellement, trois fois le montant mensuel facturable jusqu'à 1 TerraOctets (1000 GigaOctets) de volume facturé mensuellement et deux fois le montant mensuel facturable au-delà de 1 TeraOctets (1.000 GigaOctets) de volume facturé mensuellement.

**30. SOLUTION MAIL RESTITUTION DES  
DONNEES APRES SINISTRE  
CONCERNANT L'OFFRE MAIL**

La taille des messages email est limitée à 5Mo. La restauration et l'archivage des emails ne sont pas compris par défaut dans la solution MAIL. En cas de sinistre concernant l'offre MAIL, SIETEL dispose d'un délai d'un mois pour remettre à disposition le service MAIL. Aucune pénalité n'est liée à la solution MAIL.

**31.INTERVENTIONS HORS CONTRATS**

Les demandes d'interventions qualifiées par SIETEL comme étant des prestations forfaitaires en dehors des prestations prévues au contrat déclenchent automatiquement la facturation d'un carnet de cinq tickets d'intervention au prix de sept cent cinquante Euros hors taxe. Chaque ticket a une durée d'une heure du lundi au vendredi de 8h à 19h, en dehors de ces horaires la durée d'un ticket d'intervention est de trente minutes. Le carnet de tickets a une durée de validité de douze mois à partir de la date de la commande.

**32.CONSUMMATION DE LA BANDE  
PASSANTE RESEAU**

Chaque offre prévoit un volume de consommation réseau au Mégabit de bande passante en trafic illimité. Au-delà du volume prévu et consommé à plus de deux itérations continues ou discontinues, sur une fréquence de mesure toutes les cinq minutes par période mensuelle, le Mégabit supplémentaire sera facturé au prix unitaire de neuf euros par mois hors taxe l'unité quel que soit le prix négocié dans le contrat d'origine.

## **CONDITIONS PARTICULIERES DU SERVICE CENTREX**

### **1. DÉFINITIONS**

Dans les présentes conditions particulières, les termes suivants ont, sauf précision contraire, le sens qui leur est donné dans cet article.

**CENTREX**: Service de téléphonie sur IP (ci-après le « Service ») permettant principalement à **SIETEL** d'acheminer le trafic téléphonique sortant et/ou entrant de le client en Voix sur IP vers les passerelles d'accès aux réseaux TDM ou Voix sur IP du/des opérateurs de télécommunications fixes ou mobiles, nationaux ou internationaux avec lesquels il a contracté des accords d'interconnexion, tout en amenant au client des fonctionnalités de standard téléphonique hébergés (groupe, transfert, renvoi...).

### **2. OBJET**

Les présentes conditions particulières ont pour objet de préciser et modifier le contrat défini ci-dessus pour le service CENTREX. Les présentes ne contiennent aucun engagement de la part de **SIETEL** de fournir de tels Produits et Services tant que la commande n'a pas été acceptée. Le Contrat et les commandes acceptées par **SIETEL** ne pourront être modifiées, de même qu'il ne pourra y être renoncé que par accord écrit des deux parties signé par un représentant de chaque partie dûment habilité à cet effet.

### **3. DESCRIPTION DU SERVICE**

#### **3.1 Conditions d'accès et de fonctionnement du Service**

Le Service est réservé aux clients **SIETEL**.

Pour bénéficier du Service, le client doit disposer de l'installation suivante :

- un câblage réseau fonctionnel existant disposant d'au moins une prise réseau (RJ45) à chaque poste où sera installé un terminal,
- d'un terminal spécifique, loué ou vendu au client par **SIETEL** ou fourni par le client.

Il est entendu à ce titre que le terminal doit être branché en permanence sur l'électricité et être activé pour que le Service fonctionne. LE CLIENT est informé que si le terminal est éteint, les appels ne seront pas acheminés au moyen du Service.

- d'un accès INTERNET fonctionnel fourni ou non par **SIETEL**.

Par ailleurs, il est impossible de brancher un minitel sur le terminal, de même qu'un fax.

Il est également entendu que pour bénéficier du service, l'installation du client fera l'objet d'une étude/pré visite consistant à vérifier que tous les prés requis techniques sont respectés. De même, des informations seront collectées sur la structure du client ainsi que sur la disposition et le réseau de ce dernier pour s'assurer de la faisabilité et pour préparer l'installation.

#### **3.2 Description du Service**

Le Service permet d'émettre et de recevoir des appels des communications téléphoniques vocales au moyen d'un terminal spécifique, raccordé au réseau **SIETEL**.

Les communications effectuées à partir du Service sont acheminées au moyen du réseau Internet. Ce Service est distinct de la ligne téléphonique fonctionnant sur le réseau téléphonique commuté.

Le Service comprend de manière optionnelle:

- l'attribution par **SIETEL** d'un numéro géographique ou non-géographique au client, distinct du numéro fourni par l'opérateur historique. A ce titre, il est entendu que le numéro de téléphone attribué par **SIETEL** est incessible sous quelque forme que ce soit par le client. Le numéro est personnel et ne peut être cédé à titre gratuit ou payant ;

- Ce numéro pourra être un numéro de téléphone déjà utilisé par le client selon la faisabilité technique et juridique de la portabilité dudit numéro, des frais supplémentaires seront alors demandés au client. La demande de portabilité d'un numéro géographique devra être formulée par écrit concomitamment à la signature par le client du Bon de Commande par le titulaire du contrat d'abonnement au service téléphonique de France Télécom pour le numéro porté ainsi que l'accès correspondant. Il est expressément précisé que : (i) la portabilité du numéro de téléphone relève de la seule maîtrise de France Télécom, qui est libre de rejeter toute demande de portabilité ; (ii) **SIETEL** ne peut intervenir en aucune façon sur les délais ou la mise en œuvre de la portabilité.

- La mise en place d'une liaison Internet primaire (xDSL), redondée par une liaison Internet secondaire (accès à Internet à très haut débit basé sur la technologie ADSL), dont il reconnaît avoir accepté les conditions spécifiques de vente.

- la gestion des communications (double appels, mise en attente, musique d'attente, renvoi d'appel...);

- l'usage d'une messagerie (message vocal, réception des messages par mail...);

- l'administration d'un groupe d'utilisateurs (standard, ajout, modification et suppression d'utilisateurs, gestion des droits des utilisateurs...).

LE CLIENT est expressément informé que les appels vers les destinations non incluses dans le cadre des appels illimités, certains numéros spéciaux ou des numéros courts seront facturés par conséquent à au client selon la grille tarifaire de **SIETEL**.

LE CLIENT reconnaît que les grilles tarifaires sont sujettes à variation.

En outre, le client reconnaît comme une utilisation abusive du service :

- l'utilisation du Service à des fins autres que personnelles (notamment aux fins d'en faire commerce),

- l'utilisation du Service générant une consommation de communications supérieure à 16h par mois et par poste,

- l'utilisation à titre gratuit ou onéreux du Service en tant que passerelle de ré acheminement de communications,

- l'utilisation du Service avec option d'appels illimités dans le cadre d'une installation de Centre d'appels ou assimilé.

- la cession ou la revente, totale ou partielle, du Service,

- l'utilisation du Service vers des services accessibles depuis des serveurs vocaux ou Internet (tel que par exemple vers des services de jeux, de T'chat, de charme....) consultables par le biais d'un numéro géographique ou mobile et d'une façon plus générale l'utilisation du Service vers toute plateforme de service bénéficiant d'une rémunération directe ou indirecte du fait de la durée des appels passés par le Client.

### **4. INSTALLATION DU SERVICE**

#### **4.1 Installation**

**SIETEL** s'engage à installer ou faire installer dans les locaux de le client les produits et services commandés par le client et acceptés par **SIETEL**. A cet égard le client communiquera à **SIETEL**, préalablement à la date d'installation prévue, un descriptif détaillé de ses locaux et s'engage à ses frais à équiper et à installer ses locaux conformément aux instructions de **SIETEL**.

LE CLIENT s'engage en outre à assurer à ses frais toutes les modifications de ses locaux nécessaires à fournir le courant, les circuits et les branchements électriques appropriés, et tout autre aménagement particulier conformément aux normes d'installation et de maintenance définies par **SIETEL** incluant notamment l'aménagement des voies d'accès pour la connexion du câblage de connexion. Ces normes d'installation et de maintenance seront communiquées par **SIETEL** sur toute demande écrite de le client préalablement ou non à la commande.

#### **4.2 Accès**

Sous réserve du respect par **SIETEL** des exigences raisonnables de le client en matière de sécurité suivant les normes et usages en vigueur, le client permettra l'accès à ses locaux durant les heures de travail habituelles, aux employés représentants ou aux contractants habilités de la Société **SIETEL** aux fins d'installation, d'inspection, de maintenance, d'entretien, de réparation, de remplacement, du déplacement ou de retrait de Produits ou Services et d'une façon générale afin de permettre à **SIETEL** d'entreprendre toute action qui pourrait être utile dans le cadre de l'exécution du Contrat, et ce conformément avec les éventuelles contraintes établies par le titre d'occupation des locaux du client. LE CLIENT, sous les mêmes réserves d'exigences raisonnables en matière de sécurité et de conformité, permettra également l'accès à ses locaux aux représentants des entreprises fournissant les lignes de transmission.

#### **4.3 Câblage**

**SIETEL** s'engage à assurer l'ensemble du câblage de la desserte interne pour les Produits et Services INTERNET. **SIETEL** n'assurera pas le câblage entre les équipements fournis par le client et les interfaces du pupitre de contrôle des Produits et Services de la société **SIETEL**. De plus, la fourniture d'un câble en technologie cuivre d'une longueur supérieure à 3 mètres fera l'objet d'un devis.

#### **4.4 Condition d'éligibilité**

Un Lien d'Accès ne pourra être fourni que si le client dispose d'une ligne téléphonique analogique, isolée et en service, objet d'un contrat d'abonnement avec l'opérateur historique. Cette ligne servira de ligne,

dédiée ou non au Service, support à la mise à disposition du Lien d'Accès. En cas de résiliation du contrat d'abonnement au service téléphonique par l'opérateur historique ou par le client, le Lien d'Accès ne pourra plus être fourni. Un Lien d'Accès sera fourni à la condition que le Site du client soit inclus dans la couverture DSL de **SIETEL**. L'accès du client aux Produits et Services INTERNET proposés, sera conditionné par la validation technique de son installation téléphonique par **SIETEL** (ci-après dénommée «Eligibilité»).

En particulier, les demandes de Liens d'Accès ne sont pas recevables pour les liaisons de la boucle locale de France Télécom présentant l'une au moins des caractéristiques suivantes :

- Liaisons dont la continuité métallique n'est pas assurée de bout en bout (ligne comprenant un tronçon hertzien par exemple) ;

- Liaisons comprenant un équipement actif ou passif, destiné à un traitement des signaux véhiculés ;

- Liaisons raccordées à une sous répartition automatique ;

- Liaisons comprises dans un groupement de lignes ;

- Liaisons desservant des installations terminales non permanentes et/ou fixes ;

- Liaisons desservant des installations terminales établies au titre d'un service destiné à une utilisation publique (tels que les services de puiphonie, etc.) ;

- Liaisons consistant en des lignes supplémentaires externes, en tant que composantes intrinsèques d'installations terminales.

Ainsi, **SIETEL** ne pourra être tenue responsable de la non Eligibilité du client, cette décision relevant essentiellement de l'opérateur historique et/ou de tout opérateur choisi par **SIETEL**.

#### **4.5 Mise à disposition**

**SIETEL** enverra au client une fois le lien d'accès produit les équipements terminaux nécessaires au fonctionnement des Produits et Services INTERNET. La date de réception des équipements au client matérialise la date de production de l'offre liaison garantie. Cette date fait foi dans tous les échanges entre **SIETEL** et le client.

Dans le cas où le client dispose de ses propres équipements terminaux, la date prise en compte dans tous les échanges entre les parties sera celle où **SIETEL** enverra au client sous forme papier et/ou électronique une notification de mise en service du Lien d'Accès une fois la construction du Lien d'Accès réalisée sur le réseau de **SIETEL**.

LE CLIENT dispose alors de trois (3) Jours Ouvrés pour contester le bon fonctionnement des Produits et Services INTERNET à compter de la date de réception des équipements et/ou de la notification. Dans ce cas, le client motivera ce refus par écrit par l'existence d'Anomalies Majeures. A défaut de réponse ou de contestation par écrit du client dans le délai de réponse de trois (3) Jours Ouvrés susmentionné ou en cas d'utilisation des Produits et Services INTERNET à des fins d'exploitation par le client, le lien d'accès sera réputé mis en service tacitement et la Date de Début du Service sera la date de la Notification émise par **SIETEL**.

#### **4.6 Procédure de mise en service**

LE CLIENT fait son affaire de l'installation des Equipements Terminaux et de la Desserte Interne nécessaires à la mise en service des liens d'accès dont il supportera les frais et assumera les responsabilités.

#### **4.7 Report du délai de mise à disposition**

En cas de saturation des équipements réseaux et/ou Télécom de l'opérateur choisi par **SIETEL** et/ou chez le client, la mise en production des produits et services INTERNET en sera reportée d'autant. A ce titre, **SIETEL** dispose de 15 jours à compter du fait générateur de la saturation, pour avertir le client sous forme papier et/ou électronique que la mise à disposition des produits et Services INTERNET sera retardée, le temps de la désaturation.

### **5. UTILISATION DU SERVICE**

Dans l'hypothèse où le client souhaite procéder à une modification, une manipulation, une intervention, une réparation, une déconnexion ou un déplacement des Produits et Services («Modifications »), il en informera au préalable

**SIETEL** et n'y procédera qu'après avoir obtenu son accord écrit. **SIETEL** s'engage à répondre à la demande du client dans 7 jours LE CLIENT supportera les frais et la responsabilité afférents à une telle Modification. La responsabilité de **SIETEL** ne saurait être engagée du fait de l'accord donné conformément à ce qui est prévu ci-dessus, à moins que **SIETEL** n'ait procédé ou fait procéder à ces Modifications. De plus, sans préjudice des dispositions des Conditions Générales, il est expressément convenu que la responsabilité de **SIETEL** ne saurait, au titre des présentes, être engagée en raison des actions, agissements, mots, expressions, informations, données ou messages utilisés ou transmis par le client, les contenus diffusés, quels qu'en soit le support, et de manière plus générale, de l'utilisation du Service, notamment en ce qui concerne les incidences en matière de propriété intellectuelle (en particulier lorsque le client utilise des Annonces personnalisées), et du non-respect de la réglementation applicable à la publicité. A ce titre, le client garantit **SIETEL** contre toute action, réclamation et/ou procédure judiciaire dont elle pourrait faire l'objet en raison de ces actes ou faits en raison de l'activité de le client, du contenu de ses services, ou l'utilisation des services exploités par ce dernier et s'engage à rembourser **SIETEL** de tous les frais, en ce compris les frais afférents aux procédures judiciaires et les honoraires d'avocats exposés et qu'**SIETEL** aurait pu être amenée à engager à ce titre.

## **6. MODIFICATION**

LE CLIENT, titulaire d'une offre CENTREX, peut demander la migration vers une autre formule d'abonnement exclusivement dans la gamme **SIETEL**. Les conditions tarifaires de cette migration seront précisées sur le bon de commande. Compte tenu de la nature de la technologie employée, **SIETEL** n'est en tout état de cause soumise qu'à une obligation de moyens et ne peut garantir la possibilité de migration d'une formule à une autre. **SIETEL** se réserve en tout état de cause la possibilité, y compris sur des zones ouvertes au service et à la technologie ADSL, de ne pas donner suite ou de décaler la mise à disposition du service si celle-ci est de nature à ne pas être effectuée dans des conditions satisfaisantes pour les clients déjà raccordés. **SIETEL** en informera le client dans les 15 jours suivant sa commande qui pourra, si ce délai excède 8 semaines, procéder à l'annulation de sa demande d'abonnement. Pendant le délai de réponse et en cas de réponse négative à la demande de migration d'une formule d'abonnement à une autre, le client conservera la formule d'abonnement active au jour de sa demande de migration. Les modifications de prestations suivantes entraînent la mise en place d'une nouvelle période minimale d'un an pour ces prestations à compter :

- de la date de changement de débit sur une Liaison ;
- de la date du changement d'accès SDSL (passage d'un accès 1 paire vers 2 ou 4 paires ou inversement),
- de la date du changement de Gamme (passage d'un Lien d'Accès ADSL garanti vers un Lien d'Accès SDSL ou inversement),
- de la date du déplacement d'extrémité d'un lien à débit garanti d'un site utilisateur vers un autre site utilisateur.

Les modifications interviennent durant les heures ouvrables. La continuité du Service pendant les opérations de modification n'est pas garantie.

### **6.1 - Changement de débit**

Les demandes relatives aux modifications de débit des liaisons supposent la réalisation d'une étude de faisabilité. Après étude de faisabilité positive, les opérations sont réalisées dans le délai standard de mise à disposition des liens d'accès. Des frais de modifications sont facturés pour les modifications de débit au sein d'une même gamme. Les changements de débit au sein de gammes différentes sont facturés comme des frais d'accès au service.

### **6.2 Changement de Gamme**

Les demandes relatives aux changements de gamme supposent la réalisation d'une étude de faisabilité préalable. Après étude de faisabilité positive, les opérations sont réalisées dans le délai standard de mise à disposition des Liens d'Accès. Les changements de Gamme sont facturés comme des frais d'accès au service.

### **6.3 Changement d'extrémité**

Les demandes relatives aux changements d'extrémité supposent la réalisation d'une étude de faisabilité préalable positive. Le changement d'extrémité du site utilisateur entraîne la résiliation du lien d'accès relatif à ce site utilisateur. LE CLIENT

doit transmettre sa demande de changement d'extrémité à **SIETEL** par lettre ou par télécopie. Si la date de changement d'extrémité intervient avant la fin de la durée initiale du lien d'accès, le client sera redevable de la totalité des redevances mensuelles du lien d'accès ou de l'option restant à courir jusqu'à la fin de sa durée minimale d'un an. Les changements d'extrémité sont facturés comme des frais d'accès au service.

### **6.4 Changement de forfait d'appels**

Le client peut demander le changement de ses forfaits d'appels. Les demandes relatives aux changements de forfait d'appels seront effectives au premier jour du mois suivant la demande.

### **6.5 Ajout d'un équipement**

Les demandes relatives à l'ajout d'un terminal supposent la réalisation d'une étude de faisabilité. Après étude de faisabilité positive, les opérations sont réalisées dans un délai de 7 jours ouvrés.

## **7. ENGAGEMENT DE NIVEAU DE SERVICE**

### **7.5 Modalités de versement des pénalités**

Les éventuelles pénalités dues par **SIETEL** au client conformément aux dispositions du présent Contrat constitueront la seule obligation et indemnisation due par **SIETEL**, et l'unique compensation et recours du client, au titre de la qualité du Service. La responsabilité de **SIETEL** 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 le client,
  - d'un cas de force majeure tel que mentionné à l'Article 12.4 des conditions générales de vente,
  - du fait d'un tiers,
  - du fait de le client et en particulier du non-respect des spécifications techniques fournies par **SIETEL** pour la mise en oeuvre du Service ou d'un mauvais fonctionnement de la Desserte interne,
  - d'un élément non installé et exploité par **SIETEL**,
  - de difficultés exceptionnelles et, en particulier, 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 imputable à **SIETEL**,
  - 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 de **SIETEL**, et notamment en cas de dysfonctionnement des réseaux d'infrastructure des concessionnaires du domaine public,
  - de modifications dues à des prescriptions à **SIETEL** par l'Autorité de Régulation des Télécommunications ou tout autre organisme réglementaire.
- Lorsque les conditions d'attribution seront remplies, le client pourra, sans formalité supplémentaire, demander à **SIETEL** le montant des pénalités correspondantes. Ce montant sera déduit par **SIETEL** de la prochaine facture du Service au client.

### **7.6 Procédure de notification des Interruptions**

**SIETEL** fournit à ses ABONNES un point d'entrée unique qui assure l'accueil, la prise en compte, l'aiguillage et le suivi des notifications d'Interruptions. Ce service est accessible pendant les Heures Ouvrables, ou bien, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 si le client a souscrit à l'option GTR Avancée, pour les interlocuteurs désignés par le Client. Dès réception d'un appel du client, **SIETEL** 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, **SIETEL** 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'horaire mentionné sur le ticket d'incident constituera le point de départ du calcul de la durée d'une interruption, sous réserve de confirmation par le client de la déclaration par écrit par fax ou e-mail dans les trente (30) minutes après l'appel.

LE CLIENT fournira à **SIETEL** 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 garanti concerné livré sans Equipement Terminal à la demande du client, **SIETEL** peut demander au client, si nécessaire, d'intervenir sur l'Equipement de l'utilisateur Final sans délai et selon ses directives afin de localiser l'incident.

### **7.7 Gestion des Interruptions**

Avant de signaler un incident, le client s'assurera que le dysfonctionnement ne se situe pas sur ses Equipements ou ceux sous la responsabilité de l'utilisateur Final, ses Sites ou ceux des Utilisateurs Finaux et/ou de la Desserte Interne.

A l'ouverture d'un ticket, **SIETEL** réalisera l'identification de l'incident et confirmera par téléphone au client que le dysfonctionnement signalé, constitue bien une Interruption.

Toute ouverture de ticket pour un incident qui, après vérification par **SIETEL**, s'avèrera ne pas relever du périmètre de responsabilité de **SIETEL** et/ou être consécutif à un usage anormal et/ou frauduleux du Service par le client et/ou l'un de ses Utilisateurs Finaux, pourra donner lieu à une facturation. Une fois l'origine de l'Interruption identifiée, **SIETEL** réalisera, pendant les Jours et Heures Ouvrables, sauf souscription par le client de l'Option GTR Avancée, les actions visant à corriger ladite Interruption.

Dès lors que **SIETEL** a fait, auprès de le 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 **SIETEL** obtienne l'accès physique aux dits Sites et à ses Equipements.

### **7.8 Clôture de l'incident**

La clôture d'une signalisation sera faite par **SIETEL** comme suit :

- Information du Client (par téléphone, ou e-mail),
  - Détermination de la durée de l'Interruption,
  - Clôture et archivage de l'incident.
- Dans un délai de dix (10) Jours Ouvrés suivant la clôture d'un incident, un rapport d'incident sera transmis par télécopie ou par email par **SIETEL** au client afin de préciser les causes de l'Interruption ainsi que les solutions apportées et la durée de résolution.

### **7.9 Gestions de travaux programmés**

Pour assurer le maintien de la qualité de son Réseau, **SIETEL** 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 de service dues à des interventions préalablement qualifiées par les Parties comme travaux programmés ne sont pas prises en compte dans les engagements de Niveaux de Service ci-dessus. **SIETEL** devra informer préalablement le client de toute activité planifiée pouvant entraîner une perturbation de son service.

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

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

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

## **8. RESPONSABILITÉ**

**SIETEL** garantit que tous les Produits et Services fournis sont en bon état de fonctionnement et sont prêts à être utilisés. **SIETEL** garantit que les Produits et Services sont conformes aux spécifications de **SIETEL** telles que communiquées à le client sur sa demande ou dès réception de la commande.

**SIETEL** effectuera ou fera effectuer tous ajustements, réparations et remplacements de pièces nécessaires pour maintenir les Produits et Services en bon état de fonctionnement. Les garanties accordées par **SIETEL** sont expressément limitées à ce qui est prévu au présent Contrat. Sauf en cas de faute lourde ou intentionnelle de la part de **SIETEL**, sa Responsabilité sera limitée à la réparation ou au

remplacement des Produits et Services, au choix de **SIETEL**, à la réparation des seuls dommages directs subis par le client, à l'exclusion de tous dommages indirects tels que par exemple des pertes de profits, et ce dans la limite des règlements effectués, au titre de le clientment perçus par **SIETEL** jusqu'à la date du fait générateur de sa responsabilité. **SIETEL** ne saurait être responsable à l'égard de le client ou des utilisateurs de le client des actes ou omissions de tiers fournisseurs de Produits ou de Services demandés par le client pour l'utilisation des Produits et Services INTERNET.

En cas d'action intentée contre le client au motif que les Produits et/ou Services violent un droit de propriété intellectuelle d'un tiers, **SIETEL** s'engage à assurer à ses frais la défense de cette action et à payer tous dommages et intérêts qui pourraient être accordés aux dits tiers sous réserve que le client ait informé sous 48 heures et par écrit **SIETEL** de toute réclamation. Dans le cas où le client serait condamné à cesser de l'utilisation des Produits et Services, en totalité ou en partie, en raison de la violation d'un droit de propriété intellectuelle, **SIETEL** devra obtenir à ses frais pour le client le droit de continuer à utiliser les Produits et Services litigieux, sans préjudice de tous dommages et intérêts.

#### **9. DURÉE DU CONTRAT ET RÉSILIATION**

Le présent Contrat entrera en vigueur au jour de la signature par la dernière des parties l'ayant signé. Le contrat est conclu pour une durée indéterminée. Sauf conditions particulières, il pourra y être mis fin à tout moment, par l'une ou l'autre partie, moyennant l'envoi d'une lettre de dénonciation, adressée par lettre recommandée avec avis de réception, à l'autre partie avec un préavis de 30 (trente) jours.

Tant qu'il ne sera pas résilié, le Contrat s'appliquera à toute commande passée par le client. En tout état de cause, en cas de résiliation pour quelque cause que ce soit du présent Contrat, les termes et conditions des présentes continueront à s'appliquer pour l'exécution des Commandes acceptées en cours, sauf accord contraire écrit des parties.

La durée initiale ferme d'utilisation de chaque Produit et Service est indiquée dans la Commande acceptée et sera tacitement prolongée pour des périodes successives de 30 (trente) jours quelle que soit la durée initiale d'utilisation, à moins qu'il n'en soit expressément prévu autrement dans la Commande acceptée.

#### **10. TARIFS ET CONDITIONS DE PAIEMENT**

Il est précisé que les tarifs auxquels les présentes font référence sont :

- Les frais d'accès au service : Les frais d'installation seront déterminés sur la base du tarif de **SIETEL** en vigueur au jour de la Commande. Le montant de ces frais sera indiqué sur les bons de commande établis par **SIETEL**. Les frais d'installation feront l'objet d'une facturation unique et seront payables d'avance sur présentation d'une facture émanant d'**SIETEL**.
- Les frais d'utilisation : Ils comprennent le coût d'abonnement facturé par les opérateurs de télécommunication pour les liaisons d'accès au réseau INTERNET, la location des Produits et Services de **SIETEL** et les redevances propres aux services commandés par le client, ces redevances étant soit des redevances forfaitaires mensuelles, soit calculées sur la base du tarif horaire de connexion et/ou du volume réel de transmission. Le montant et le détail des frais d'utilisation seront précisés dans les bons de commande établis par **SIETEL**. Les frais d'utilisation seront payables d'avance à l'exception des montants qui ne pourront être établis d'avance. Ces frais d'utilisation sont payables à la commande. Les frais d'utilisation et d'installation des Produits et Services sont entendus hors taxes et devront être acquittés en Euros.

Le coût des frais d'accès au service et/ou de l'abonnement facturé de manière mensuel est prélevé à terme à échoir par **SIETEL** sur le compte courant (bancaire ou postal) de le client. Les comptes sur livret, compte épargne ou livret ne sont pas acceptés par **SIETEL**.

Le coût des appels vers les destinations non incluses dans le cadre des appels illimités est facturé et prélevé à terme échu par **SIETEL** sur le compte courant (bancaire ou postal) du client.

#### **11. MANDAT**

Par l'inscription à une offre à Liens garantis, le client donne mandat à **SIETEL** pour effectuer, en son nom et pour son compte, à tout opérateur choisi par **SIETEL**, toutes les opérations nécessaires à la fourniture du Service, et ce y-compris le dégroupage partiel ou total de sa ligne.

Au cas où un client présent dans la zone de

couverture IP ADSL viendrait à entrer dans la Zone de couverture du dégroupage, **SIETEL** se réserve le droit, à tout moment, de migrer le client sur la technologie dégroupée.

#### **12. INTERRUPTION DE SERVICE SUITE A UNE MIGRATION VERS UNE AUTRE FORMULE D'ABONNEMENT OU SUITE AU DEGROUPEMENT DE LA LIGNE ADSL**

Au titre d'une migration vers une autre formule d'abonnement ou au titre d'un dégroupage de son accès, le client prend acte que la migration ou le dégroupage de sa ligne peut occasionner une coupure de l'accès Internet. A ce titre, la responsabilité de **SIETEL** ne saurait être mise en cause.

#### **13. CONFIDENTIALITE**

LE CLIENT reconnaît le caractère confidentiel de tous les documents, systèmes, logiciels, précédés de toute information qui pourraient lui être communiquées par **SIETEL** au cours de l'exécution du Contrat ou des Commandes Acceptées qui ne sont pas connues des tiers (l'information confidentielle).

LE CLIENT s'engage à n'utiliser l'information confidentielle que pour les seuls besoins du Contrat et à ne pas la divulguer à des tiers. LE CLIENT se porte fort du respect de cette obligation de confidentialité par ses employés, agents, préposés ainsi que par ses utilisateurs agréés. **SIETEL** s'engage à ne pas divulguer à des tiers tous les documents et informations concernant le client qui lui seront communiqués par le client comme étant confidentiels, sous réserve que ces documents ou informations ne soient pas connues des tiers. Les obligations de confidentialité prévues par cet article se poursuivront pendant une période de dix (10) ans à compter de la date d'expiration de la dernière Commande Acceptée de Produits et services.