

## 1. OBJET

Les présentes Conditions Spécifiques de service ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles le Prestataire propose au Client son service de raccordement « xDSL » ou « Fttx » (ci-après le « Raccordement »).

## 2. DOCUMENTS CONTRACTUELS

Les présentes Conditions Spécifiques font partie intégrante du Contrat tel que défini aux Conditions Générales de Vente SIETEL OPERATEUR et aux Conditions Particulières auxquelles elles se rattachent.

Les présentes Conditions Spécifiques viennent préciser les conditions de raccordement applicables, soit dans la cadre du Service « internet Haut ou Très haut débit », soit dans le cadre du Service « VPN IP xDSL » du Prestataire.

Les termes ne faisant pas l'objet de définition dans les présentes sont définis soit dans les Conditions Générales de Vente SIETEL Opérateur, soit dans les autres documents contractuels applicables.

## 3. DESCRIPTION DU SERVICE

Le Raccordement est fourni au moyen de liaisons filaires en cuivre ou au moyen de fibre optiques, selon des débits précisés dans le Formulaire d'Accès aux Offres.

## 4. GARANTIES DE QUALITE DE SERVICE

Par dérogation aux Conditions Générales de Ventes SIETEL OPERATEUR, les Garanties de Qualité de Service comprennent :

- La Garantie de Délai de Rétablissement
- La garantie de Taux de disponibilité

### 4.1 - La Garantie de Délai de Rétablissement

#### 4.1.1 - Niveau d'engagement

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

Il n'y a pas de Garantie de Délai de Rétablissement pour ce type de lien. Le Prestataire fera ses meilleurs efforts pour rétablir un Lien d'Accès avant la fin du Jour Ouvrable suivant la signalisation de l'Interruption par le Client auprès du Prestataire pendant les Heures Ouvrables. En dehors de ces horaires, le rétablissement est différé au premier Jour Ouvrable suivant, avant 12 heures.

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

Il n'y a pas de Garantie de Délai de Rétablissement inclus pour ce type de lien. Le Prestataire fera ses meilleurs efforts pour rétablir un Lien d'Accès ADSL Nu avant la fin du second Jour Ouvrable, suivant la signalisation de l'Interruption par le Client auprès du Prestataire pendant les Heures Ouvrables. 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 Best Effort, le Temps de Rétablissement est décompté à partir de la signalisation de l'Interruption par le Client.

#### **Temps de rétablissement d'un Lien d'Accès THD**

Selon le type de lien, il n'y a pas de Garantie de Délai de Rétablissement. Sur les liens avec GTR incluse, le Prestataire s'engage sur un délai de rétablissement calculé par Incident, inférieur ou égal à la GTR incluse. Sur les liens avec GTR non incluse, le Prestataire fera ses meilleurs efforts pour rétablir un Lien d'Accès en moins de vingt-quatre (24) heures ouvrées suivant la signalisation de l'Interruption par le Client auprès du Prestataire pendant les Heures Ouvrables. En dehors de ces horaires, le rétablissement est différé au premier Jour Ouvrable suivant, avant 12 heures.

Si le Client a souscrit à un service optionnel GTR, le Temps de Rétablissement est décompté à partir de la signalisation de l'Interruption par le Client.

#### **Temps de rétablissement d'un Lien d'Accès EFM, SDSL et FIBRE OPTIQUE**

Le Prestataire s'engage sur un délai de rétablissement calculé par Incident, inférieur ou égal à quatre (4) heures à compter de la signalisation de l'interruption par le client pendant les heures

ouvrables. En dehors de ces horaires le rétablissement est différé au 1<sup>er</sup> jour ouvrable suivant avant 12 heures.

#### 4.1.2 - Pénalités associées

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

- 4h < Délai de Rétablissement < 6h => 25% de la redevance mensuelle
- 6h < Délai de Rétablissement < 8h => 50% de la redevance mensuelle
- 8h < Délai de Rétablissement < 10h => 75% de la redevance mensuelle
- 10h < Délai de Rétablissement => 100% de la redevance mensuelle

Le cumul des pénalités relatif au Délai de Rétablissement est plafonné à une (1) redevance mensuelle du Service concerné.

Les éventuelles pénalités dues par le Prestataire au Client conformément aux dispositions du présent article constitueront la seule obligation et indemnisation due par le Prestataire, et l'unique compensation et recours du Client, au titre de la qualité du Service.

La responsabilité du Prestataire ne pourra être engagée et aucune pénalité ne sera due lorsque l'Interruption ou le non respect des engagements de niveaux de 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 pour la mise en oeuvre du Service ou d'un mauvais fonctionnement de la Desserte Interne ou de l'Equipement Terminal,
  - de l'existence de contraintes particulières ou de la nécessité de mettre en oeuvre des moyens spéciaux (tel que accès réglementés, interdiction de passage, obstacles naturels, configurations architecturales non accessibles par des moyens usuels) non imputables au Prestataire,
  - d'une perturbation du réseau ou service de télécommunication de l'opérateur historique,
  - d'une perturbation ou interruption dans la fourniture ou l'exploitation des moyens de télécommunications fournis par le ou les exploitants des réseaux auxquels sont raccordées les installations du Prestataire, et notamment en cas de dysfonctionnement des réseaux d'infrastructure des concessionnaires du domaine public,
  - de modifications dues à des prescriptions faites au Prestataire par l'Autorité de Régulation des Télécommunications ou tout autre organisme réglementaire,
  - d'interventions de maintenance exceptionnelle inhérente à l'instabilité technologique liée au DSL,
  - ou si l'Interruption nécessite le déplacement d'un technicien du Prestataire chez l'Utilisateur Final à la demande du Client.
- Lorsque les conditions d'attribution seront remplies, le Client pourra, sans formalité supplémentaire, demander au Prestataire le montant des pénalités correspondantes. Ce montant sera déduit par le Prestataire de la prochaine facture du Service au Client.

### 4.2 - La Garantie de taux de disponibilité

Le Prestataire s'engage à maintenir l'IMS du service concerné inférieure à vingt (20) heures par an, déclarées sept (7) jours sur sept (7) et vingt-quatre (24) heures sur vingt-quatre (24), correspondant à un taux de disponibilité du service de 99,77%.

En cas de non-respect de l'IMS ci-dessus, les pénalités libératoires suivantes seront appliquées :

- 20h <= IMS < 23h : 25 % de la mensualité forfaitaire précisée dans l'offre de prix pour le service concerné,
- 23h <= IMS < 26h : 50 % de la mensualité forfaitaire précisée dans l'offre de prix pour le service concerné,
- 26h <= IMS < 29h : 75 % de la mensualité forfaitaire précisée dans l'offre de prix pour le service concerné,
- 29h <= IMS : 100 % de la mensualité forfaitaire dans l'offre de prix pour le service concerné.

Le cumul des pénalités relatives à l'IMS est plafonné à une (1) Redevance Mensuelle du service concerné.

#### 5. UTILISATION DU SERVICE

La définition de l'utilisation du trafic et le seuil de débit du service est précisé dans les conditions particulières de ventes SIETEL Opérateur Haut et Très Haut Débit – article 9 –

#### 6. DESSERTE INTERNE COMPLEMENTAIRE (AXIONE)

La nécessité d'une prestation de Desserte Interne Complémentaire peut n'être détectée par le Prestataire que lors d'une visite technique en Domaine Privé systématiquement faite à chaque commande.

Suite à cette visite technique, si une Difficulté Exceptionnelle de Construction est identifiée en domaine privé, Le Prestataire alerte sans délai le client avant de démarrer les travaux. Le client est libre d'annuler la commande dans un délai de cinq (5) Jours Ouvrés en s'acquittant de frais d'annulation de 500€.

En ce qui concerne la possibilité d'annuler la commande si le client n'accepte pas la(les) DIC :

Jusqu'à 4 semaines après l'AR : Facturation des FAS/FAS ou Frais réels. C'est le montant le plus élevé qui sera retenu.

4 semaines après l'AR mais avant MES : Facturation des FAS/FAR + la moitié de l'abonnement souscrit jusqu'à la fin de l'engagement.

Résiliation après la MES sous engagement : Facturation des FAS/FAR/Totalité de l'abonnement souscrit jusqu'à la fin de l'engagement.

Résiliation après la MES hors engagement : rien.

En conclusion : le client devra faire sa desserte avant si nécessaire pour éviter les DIC.

#### 7. RESILIATION D'ACCES

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

##### 5.1 – ADSL

Toute résiliation d'un lien **ADSL** qui n'est plus sous engagement par le Client rendra immédiatement exigible une indemnité forfaitaire de résiliation d'un montant de 69€ HT.

##### 5.2 – EFM

Toute résiliation d'un lien **EFM** qui n'est plus sous engagement par le Client rendra immédiatement exigible une indemnité forfaitaire de résiliation d'un montant de 82€ HT pour un lien SFR et de 69€HT pour un lien ORANGE ou BOUYGUES.

##### 5.3 – FTTB / FTTE

Toute résiliation d'un lien **FTTB ou FTTE** qui n'est plus sous engagement par le Client rendra immédiatement exigible une indemnité forfaitaire de résiliation d'un montant de 78€ HT.

##### 5.4 – THD

Toute résiliation d'un lien **THD** qui n'est plus sous engagement par le Client rendra immédiatement exigible une indemnité forfaitaire de résiliation d'un montant de 82€ HT.