

CONDITIONS PARTICULIERES DU SERVICE EFM (SDSL)

1 - LE SERVICE EFM CUIVRE / SDSL

1.1 Description

Le service consiste en la fourniture d'une prestation comprenant :

- le raccordement d'un ou plusieurs Sites clients au réseau de données de RECOM par l'intermédiaire de liaisons EFM ou SDSL (ci-dessous nommé liens EFM) d'Orange ou d'opérateurs de dégroupage,

1.2 Modification/Suppression des conditions de fourniture du Service par Orange ou les Opérateurs de dégroupage

La fourniture du service dépend de la fourniture par Orange ou par un Opérateur de dégroupage de son service de liaisons EFM, ce dernier étant soumis aux termes et conditions de fourniture d'Orange ou d'Opérateurs de dégroupage.

En cas de modification des termes et conditions ou de suppression dudit service, RECOM adressera une notification au client avec un préavis d'un (1) mois. Le client pourra alors résilier la ou les commandes concernées par lettre recommandée avec demande d'accusé de réception et dédommagera RECOM des éventuelles pénalités appliquées par Orange ou par l'Opérateur de dégroupage à ce dernier.

1.3 Conséquences des modifications du Service

Les modifications de Service suivantes, initialisées par une commande client, entraîneront la mise en place d'une nouvelle période initiale (définie dans le bon de commande) :

- changement de débit,
- changement de gamme,
- changement d'extrémité,
- changement d'interface.

2 - LIENS D'ACCES EFM

2.1 Conditions suspensives EFM

Un Lien d'Accès ne pourra être fourni qu'à la condition sine qua non que Le client dispose d'une tête de ligne Orange active. Cette tête de ligne servira de support à la mise à disposition du Lien d'Accès.

Un Lien d'Accès ne pourra être fourni que si 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 RECOM.

L'accès du client au Service proposé par RECOM sera conditionné par la validation technique de son installation téléphonique par Orange ou par un Opérateur de dégroupage (ci-après dénommée « Eligibilité »). Ainsi, le Prestataire ne pourra être tenu responsable de la non Eligibilité du client, cette décision ne relevant que de l'opérateur historique.

2.2 Débits des Liaisons EFM

Un Accès est caractérisé par le nombre de paires (1, 2 ou 4 paires) et le débit d'Accès.

Tableau de faisabilité technique des combinaisons Accès/débit :

Débit (en Mbit/s)	1 paire	2 paires	4 paires
0,5	OUI	OUI	
1	OUI	OUI	OUI
2	OUI	OUI	OUI
4	OUI	OUI	OUI
8		OUI	OUI
12			OUI
16			OUI

Le débit est garanti 100% du temps.

- Interface Ethernet

RECOM fournit un modem qui matérialise la limite de son domaine de responsabilité, si seul un lien lui a été commandé. Le modem nécessite une alimentation électrique de 230 V AC avec une puissance de l'ordre de 10 W.

2.3 Désaturation des Liaisons EFM

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

En cas d'absence de ressources dans le réseau, RECOM pourra traiter la commande en demandant des opérations de désaturation du réseau mais moyennant un délai supplémentaire indicatif de 63 jours, et dans la limite d'une paire à l'adresse. Le client sera averti du délai supplémentaire de livraison pour sa commande, si toutefois celui-ci est connu.

Les études de désaturation du réseau cuivre se feront selon les règles d'ingénierie appliquées dans le cadre de la fourniture du service téléphonique. Si la solution de désaturation qui s'impose, suite à l'application de ces règles, s'avère non compatible avec un service haut débit (comme la pose d'un système à gain de paire), la commande d'Accès sera refusée.

Toute commande d'un Lien d'Access nécessitant une Prestation de Désaturation de la liaison sera soumise à un coût supplémentaire de huit cent soixante-quinze euros (875) € Hors Taxe non soumis à devis préalable.

2.4 Procédure de mise en Service d'un Lien d'Accès EFM

2.4.1 Rendez-vous d'installation

La mise en service d'un lien EFM nécessite l'intervention sur site d'un intervenant RECOM, ou d'un Tiers désigné. Un rendez-vous sera convenu entre RECOM et le client.

En cas de report du rendez-vous, du fait du client, sans prévenance de sa part au minimum 24 heures au préalable, le client prendra à sa charge les coûts induits par un second rendez-vous d'un montant de cent cinquante euros (150) € Hors Taxe.

2.4.2 Mise en service

RECOM 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. La date de la Notification envoyée par RECOM au client constitue la date de recette du Lien EFM. Cette date fait foi dans tous les échanges entre RECOM 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 RECOM au client dans les conditions du présent article.

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 IP-ADSL à des fins d'exploitation par le client, le Lien d'Accès IP ADSL sera réputé mis en service tacitement et la date de début du Service sera la date de la Notification émise par RECOM.

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 EFM par le client.

2.5 Délai de mise en service

Le délai de mise en service d'un Lien EFM est de vingt-cinq (25) Jours Ouvrés après acceptation par RECOM de la Commande.

RECOM effectuera l'ensemble des actions nécessaires à la mise en service du Lien EFM, notamment auprès de l'opérateur historique. RECOM lui transmettra l'ensemble des informations nécessaires à la mise en service du Lien EFM 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, RECOM ne saurait en être tenu responsable.

2.6 Conditions de Raccordement

L'Équipement Terminal d'un Lien EFM est un équipement connecté aux équipements informatiques du client lui permettant d'utiliser le Lien d'Accès.

2.6.1 Equipement Terminal fourni par RECOM

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

Sept (7) Jours Ouvrés avant la Date de Début du Service indiquée sur la confirmation de Commande communiquée par RECOM, le client mettra à disposition de RECOM ou de tout tiers désigné les emplacements suffisants et aménagés pour recevoir l'Équipement Terminal.

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, RECOM ou un prestataire désigné peut fournir, en option et sur devis, lors de la livraison du Lien EFM sur le Site client, une prestation de câblage de la Desserte Interne, désignée "la Prestation" dans le présent article.

La Prestation comprend :

- la fourniture d'un câble en technologie cuivre,
- la pose du câble en apparent collé ou agrafé, à l'intérieur d'une gaine technique, d'une goulotte ou d'un chemin de câble existant, dans un faux plafond ou un faux plancher, sans déplacement de mobilier,
- l'installation des 2 dispositifs de raccordement aux extrémités,

- le raccordement du câble aux 2 dispositifs.

La Prestation est une offre complémentaire à la fourniture du Lien d'Accès EFM.

La réalisation de ladite Prestation entraînera un allongement du délai de Mise en Service.

La Prestation est exécutée pendant les Heures Ouvrées, en parties privatives du client, 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 RECOM 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 RECOM.

2.6.2 La responsabilité de RECOM ne peut être engagée, et aucune pénalité n'est due, en cas de défaillance du lien d'Accès EFM liée au non-respect du présent article par le client.

RECOM reste étranger à tout litige pouvant naître entre le client et/ou le propriétaire de l'emplacement de l'Équipement Terminal ou tout prestataire à l'intérieur du site client, à l'occasion de la mise à disposition dudit lien.

2.6.3 Pour toute intervention justifiée par la commande ou l'entretien d'un Lien d'Accès EFM, le client doit permettre à RECOM, et à toute personne mandatée par elle, d'accéder au Site client 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.

Il est ici entendu que si le client ne fournit pas l'accès requis par RECOM dans les conditions susmentionnées, le calcul du délai de rétablissement sera alors suspendu, jusqu'à la fourniture, par le client, de l'accès à son site.

2.6.4 Le client supportera les frais et assumera les responsabilités liées à la Desserte Interne.

2.6.5 Le client est tenu d'informer RECOM, 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 EFM.

2.6.6 Le client s'engage à ce que ni lui, ni les Utilisateurs Finaux ne modifient les Équipements du Prestataire et, en particulier, ceux installés sur le site. Ni le client, ni les Utilisateurs Finaux ne doivent en aucun cas :

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

2.6.7 Le client assume pour lui-même, en qualité de gardien, les risques correspondant aux Équipements du Prestataire, dès leur livraison et jusqu'au moment de leur restitution. Cette responsabilité couvre en particulier les cas de détérioration des Équipements du Prestataire, 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 Équipements de RECOM et de telle sorte que ce dernier 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 RECOM 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, le client restituera les

Équipements de RECOM à sa première demande. A ce titre, il autorise RECOM ou un tiers mandaté à pénétrer dans les Sites clients concernés, aux Heures Ouvrables, pour y récupérer lesdits Équipements. RECOM ne prend pas en charge les frais de remise en état des Sites clients pouvant résulter d'une dépose des Équipements de RECOM effectuée dans des conditions normales.

Si, suite à une demande de RECOM, le client n'a pas permis la restitution dans un délai de quinze (15) jours, et après mise en demeure adressée par mail ou tout autre moyen de communication et restée sans effet au terme d'un nouveau délai de quinze (15) jours, le client paiera à RECOM un prix forfaitaire de huit cents (800) euros par équipement non restitué dans le délai imparti.

2.8 Equipement 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 au réseau du client.

De plus, le client est entièrement responsable de l'installation, de l'exploitation et de la maintenance de ses Équipements et logiciels. RECOM ne prend pas en charge le paramétrage et la fourniture d'éléments actifs du réseau local du client non souscrit à la commande, 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 RECOM ou ne portent atteinte à la confidentialité des communications acheminées via ledit Réseau, ni ne causent aucun préjudice à RECOM ou à tout autre utilisateur du Réseau.

Pour ce faire, le client s'engage à installer les équipements de RECOM sur une source de courant ondulée et protégée des surtensions provoquées par la foudre.

2.9 Durée

Un Lien d'Accès est souscrit pour une période initiale définie dans le bon de commande.

2.10 Résiliation

La résiliation d'un Lien d'Accès entraîne la résiliation de l'ensemble des services associés au Liens d'Accès commandés par le client auprès de RECOM.

Toute résiliation d'une Commande par le client avant le terme de la période initiale définie à l'article ci-dessus rendra immédiatement exigible les montants dus par le client pour la période restant à courir jusqu'au terme de la période initiale. Les Périodes de Reconduction consisteront en des périodes successives d'un (1) an et commenceront le jour suivant la fin de la Période Initiale. Toutefois, en cas de signature par le Client d'un Contrat de Location et par dérogation, les règles de reconduction du Contrat de Service seront celles prévues par le Contrat de Location. Le Client sera redevable dans tous les cas, des frais d'interruption anticipée du Service au titre de chaque lien souscrit, y compris lorsque la fin du Contrat de Service intervient avant la Mise en Service.

La demande de résiliation devra être effectuée par lettre recommandée avec accusé de réception au minimum 3 mois avant l'échéance de la période initiale et/ou de la période de reconduction.

Dans le cadre d'un contrat de location, le Client doit adresser son courrier de résiliation au minimum 3 mois avant l'échéance du contrat et ce, directement auprès de l'organisme de financement. RECOM ne pourra être tenu responsable d'une éventuelle reconduction de contrat suite au non-respect de cette procédure.

2.11 Modifications

Les demandes relatives aux modifications d'Accès et d'options supposent la réalisation d'une étude de faisabilité préalable par Orange. Après étude de faisabilité positive, les opérations sont réalisées dans le délai standard de mise à disposition des Accès défini à l'article « Délai de Mise en Service » des présentes.

Des modifications de débit, avec ou sans changement d'accès, peuvent être réalisées.

Des frais de modifications sont facturés pour les Downgrades d'Accès sans changement du nombre de paires.

Les Upgrades d'Accès sans changement du nombre de paires sont réalisés sans frais.

Les modifications d'Accès avec changement du nombre de paires sont facturées comme des mises en service.

Un upgrade de lien SDSL Access (ATM) vers un lien EFM n'est pas possible. La mise en œuvre d'une telle migration nécessite la résiliation du lien SDSL et la commande d'un nouveau lien EFM.

Le Prestataire ne garantit pas la continuité du Service pendant les opérations décrites au présent article qui interviennent dans le cadre des plages horaires suivantes :

De 8:00 à 18:00 du lundi au vendredi hors jours fériés

2.12 Déménagement du Site Extrémité

Les demandes relatives aux déménagements d'un Site Extrémité au sein du Contrat supposent la réalisation d'une étude de faisabilité préalable positive d'Orange.

Le déménagement d'un Site Extrémité entraîne la résiliation de l'Accès relatif à ce Site Extrémité conformément à l'article « Résiliation » ci-dessus. Les déménagements de Site Extrémité sont facturés comme des mises en service.

3 - ENGAGEMENTS DE NIVEAUX DE SERVICE

3.1 Délai de Rétablissement d'un Lien EFM

RECOM s'engage à rétablir le service d'un Lien EFM 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. En dehors de ces horaires, le rétablissement est différé au premier Jour Ouvrable suivant, avant 12 heures.

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

- 4h00 < Temps de Rétablissement <= 6h00 : 25 % de la mensualité forfaitaire pour le Lien EFM concerné ;
- 6h00 < Temps de Rétablissement <= 8h00 : 50 % de la mensualité pour le Lien EFM concerné ;
- 8h00 < Temps de Rétablissement <= 10h00 : 75 % de la mensualité forfaitaire pour le Lien EFM concerné ;
- 10h00 < Temps de Rétablissement : 100 % de la mensualité forfaitaire pour le Lien EFM concerné.

Les sommes mentionnées ci-dessus font directement référence au tarif d'accès de l'offre EFM d'Orange ou d'Opérateurs de dégroupage inscrit dans le bon de commande et/ou au catalogue RECOM.

Le cumul des pénalités relatives au Temps de Rétablissement est plafonné à une (1) Redevance Mensuelle par Lien EFM.

3.2 Interruption Maximum du Service (IMS) d'un Lien EFM

RECOM s'engage à maintenir l'IMS d'un Lien d'Accès inférieure à vingt (20) Heures ouvrables annuelles. Lorsqu'une Interruption est constatée en Heure non Ouvrable, la durée d'Interruption est comptabilisée à partir de la première Heure Ouvrable qui suit.

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

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

Les sommes mentionnées ci-dessus font directement référence au tarif d'accès de l'offre EFM d'Orange ou d'Opérateurs de dégroupage inscrit dans le bon de commande et/ou au catalogue RECOM.

. Elles pourront faire l'objet d'une révision à la baisse sans préavis en cas de modification à la baisse de l'offre EFM d'Orange ou d'Opérateurs de dégroupage.

Le cumul des pénalités relatives à l'IMS est plafonné à une (1) Redevance Mensuelle par Lien EFM.

3.3 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 RECOM, conformément à la procédure décrite à l'article « Procédure de Notification des Interruptions » ci-après, et l'heure à laquelle RECOM notifie au client le rétablissement du Service sur le Lien d'Accès EFM concerné.

3.4 Modalités de Versement des Pénalités

Les éventuelles pénalités dues par RECOM au client conformément aux dispositions du présent Contrat constitueront la seule obligation et indemnisation due par RECOM, 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 EFM intervient en cours d'année, les pénalités seront appliquées prorata temporis.

La responsabilité de RECOM 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 RECOM pour la mise en œuvre du Service ou d'un mauvais fonctionnement de la Desserte interne,
- d'un élément non installé et exploité par RECOM,
- de l'existence de contraintes particulières ou de la nécessité de mettre en œuvre des moyens spéciaux (tel que accès réglementé, interdiction de passage, obstacles naturels, configurations architecturales non accessibles par des moyens usuels) non imputables à RECOM,
- 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 RECOM, et notamment en cas de dysfonctionnement des réseaux d'infrastructure des concessionnaires du domaine public,
- de modifications dues à des prescriptions faites à RECOM 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 RECOM le montant des pénalités correspondantes. Ce montant sera déduit par RECOM de la prochaine facture du client.

Lorsque le client demande l'application des pénalités pour non-respect de l'IMS, dans le respect de la procédure susmentionnée, et que RECOM 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 RECOM, le client pourra saisir le Directeur de RECOM de ce conflit.

3.5 Procédure de Notification des Interruptions

RECOM fournit au client un point d'entrée unique qui assure l'accueil, la prise en compte, l'aiguillage et le suivi des Notifications d'Interruptions. Ce service est accessible de 8h30 à 12h30 et de 14h à 18 du Lundi au Vendredi hors jour férié.

4 - DISPOSITIONS FINANCIERES

Les tarifs du bon de commande s'entendent hors Difficultés Exceptionnelles de Constructions (DEC). En cas de DEC, le tarif du bon de commande ne s'applique pas et RECOM fera parvenir un devis au client.