



## CONDITIONS SPÉCIFIQUES DE SERVICE FIBRE

### 1. DEFINITIONS

En complément des définitions des Conditions Générales, les termes suivants, utilisés dans les présentes Conditions particulières, auront la signification qui suit :

- « **Abonné** », « **Utilisateur** » ou « **Utilisateur Final** » désigne la personne physique ou morale souscrivant le Service auprès du Client.
- « **Commande** » désigne l'ensemble des documents sous format papier ou électronique échangés entre le Expert Telecom et le Client, et matérialisant la commande d'une composante du Service.
- « **Desserte Interne** » désigne l'ensemble des infrastructures et équipements nécessaires à l'acheminement du Service (notamment génie civil, chemin de câbles, câbles, etc. ...) entre le point d'Entrée et l'Équipement Terminal.
- « **Équipements du Expert Telecom** » désigne tout équipement, mutualisé ou dédié, sous la responsabilité du Expert Telecom ou de ses fournisseurs et, en particulier, l'opérateur historique, utilisé par le Expert Telecom pour rendre le Service.
- « **Équipement Terminal** » désigne le media converteur installé par Expert Telecom pour livrer un service en Ethernet sur cuivre. Cet équipement sera connecté par le Client aux équipements informatiques de l'Utilisateur.
- « **Heures Ouvrables** » désigne la période de 8h à 18h les Jours Ouvrables.
- « **Heures Ouvrées** » désigne la période de 8h à 18h les Jours Ouvrées.
- « **Jour Ouvrable** » désigne tout jour à l'exception du dimanche ou de tout autre jour férié en France.
- « **Jour Ouvré** » désigne tout jour à l'exception du samedi et du dimanche et de tout autre jour férié en France.
- « **Ligne FTTO** » désigne la liaison établie par le Expert Telecom conformément aux présentes Conditions Particulières et dont le support est un réseau de fibre optique Une Ligne FTTO est réservée au raccordement d'un Abonné unique.
- « **Point de Terminaison** » désigne l'emplacement situé à l'intérieur du Site Utilisateur sur lequel l'Équipement Terminal est installé.
- « **Service** » désigne le service « Ligne FTTO » fourni par le Expert Telecom au Client au titre des présentes Conditions Particulières.
- « **Site Utilisateur** » désigne le(s) bâtiment(s) ou espaces dans lesquels le Client ou un Utilisateur est situé et où l'Équipement Terminal sera installé.

### 2. OBJET DES CONDITIONS PARTICULIERES

La Ligne FTTO est un service d'accès en fibre optique qui permet au Client de bénéficier d'un service d'accès très haut débit à valeur ajoutée. Les présentes Conditions Particulières ont pour objet de définir les termes et conditions dans lesquelles Expert Telecom assure au Client la fourniture du Service. Sa fourniture donne lieu à la signature des Conditions Particulières du Service.

### 3. DOCUMENTS CONTRACTUELS

Le contrat « Ligne FTTO », désigné ci-après « le Contrat » se compose des documents suivants :

- Les Commandes,
- Les Conditions Particulières de la Ligne FTTO,

En cas de contradiction ou de divergence entre plusieurs documents contractuels, les documents prévalent dans l'ordre de leur énumération prévue ci-dessus.

### 4. DESCRIPTION DU SERVICE

Les présentes conditions particulières s'appliquent au service « Ligne FTTO »

#### 4.1 LA LIGNE FTTO

Le Service basé sur la transmission sur fibre optique et le protocole Ethernet, consiste en la fourniture d'une prestation comprenant :

- le raccordement d'un Site Utilisateur au réseau d'Expert Telecom par l'intermédiaire de liaisons Ethernet
- le transport des flux correspondant sur le réseau d'Expert Telecom;

Le Service est limité par l'Équipement Terminal du côté Utilisateur Final

Le Service est mis à disposition de l'Utilisateur Final pour son usage exclusif. En cas d'utilisation non conforme aux dispositions contractuelles, et sauf dispositions contraires mentionnées dans la Commande, Expert Telecom pourra à tout moment et sans préavis interrompre le Service. Le Client ne pourra alors réclamer aucune indemnité et restera redevable des redevances mensuelles et des options associées jusqu'à l'expiration de la Commande.

### 5. CONDITIONS DE FOURNITURE DU SERVICE

#### 5.1 ELIGIBILITE AU SERVICE

Une Ligne FTTO sera fournie à la condition que le Site Utilisateur puisse être raccordé au réseau d'Expert Telecom au moyen d'une liaison optique.

Le raccordement du Site Utilisateur fera l'objet d'un devis qui sera soumis à acceptation du Client. Ce devis précisera les délais et les coûts relatifs à la construction du raccordement. L'éligibilité d'une Ligne FTTO reste soumise à validation par Expert Telecom sous réserve de disponibilités techniques sur son réseau.

#### 5.2 INSTALLATION SUR LE SITE UTILISATEUR

##### 5.2.1 Ligne FTTO

Le Service est limité, à l'extrémité Utilisateur Final, par l'Équipement Terminal.

Sept (7) Jours Ouvrés avant la Date de Début du Service indiquée sur la confirmation de Commande communiquée par Expert Telecom au Client, le Client mettra à disposition du Expert Telecom ou de tout tiers désigné :

- les emplacements suffisants et aménagés pour recevoir l'Équipement Terminal
- l'alimentation électrique nécessaire au fonctionnement de l'Équipement Terminal.
- la Desserte Interne ou les emplacements suffisants et aménagés pour permettre l'installation de la Desserte Interne (cf article 5.2.2 des présentes conditions particulières)

A défaut, Expert Telecom négociera une nouvelle Date de Début du Service, le Client s'engageant à ce qu'elle n'excède pas de plus 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 effective du Service une fois le PV de Recette effectué. Néanmoins en cas de retard de Date de Début du Service par rapport à la date initialement indiquée dans le Bon de Commande et que ce retard est imputable au Client, la Redevance Mensuelle sera alors facturée à compter de la Date de Début de Service indiquée initialement sur la confirmation de Commande.

Le Client s'engage à ce que ni lui ni les Utilisateurs Finaux ne modifient les Équipements d'Expert Telecom et, en particulier, ceux installés sur les Sites Utilisateur. Ni le Client ni les Utilisateurs Finaux ne doivent en aucun cas :

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

Le Client assume pour lui même et les Utilisateurs Finaux, en qualité de gardien, les risques correspondant aux Equipements d'Expert Telecom, dès leur livraison et jusqu'au moment



de leur restitution. Cette responsabilité couvre en particulier les cas de détérioration des Equipements d'Expert Telecom 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 d'Expert Telecom 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 d'Expert Telecom au cas où l'indemnité versée serait inférieure au préjudice subi

### 5.2.2 Desserte interne

On entend par Desserte interne l'ensemble du câblage nécessaire entre le point de livraison de la Fibre Optique et le Point de Terminaison du service Ligne FTTO.

Si le Client le souhaite, Expert Telecom ou un tiers mandaté peut, en option réaliser cette prestation de desserte interne désignée la « Prestation » dans le présent Article.

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

La Prestation n'est réalisée que si l'infrastructure de support (chemins de câblage, gaines techniques, goulottes, etc) est disponible et conforme aux prescriptions techniques définies ci-dessus.

Lorsque les conditions ci-dessus ne sont pas remplies, la Prestation peut être réalisée sur devis, et les délais standards ne s'appliquent pas. Le Client aura sept (7) jours pour accepter le devis. A défaut, il sera tenu de réaliser les travaux lui-même et la Redevance Mensuelle sera facturée à compter de la Date de Début du Service indiquée initialement sur la confirmation de Commande.

La Prestation est strictement limitée à l'installation de la Desserte Interne, cette dernière demeurant de la responsabilité du Client.

Au cas où un Utilisateur Final donnerait un accord écrit au prestataire en charge de la Prestation alors que le Client n'aurait pas commandé explicitement à Expert Telecom cette Prestation pour ledit Utilisateur Final, le Client accepte de payer à Expert Telecom le coût de la Prestation, conformément aux conditions de l'Annexe.

Le Client est tenu d'informer Expert Telecom, ou les personnes mandatées, de l'existence et de l'emplacement des canalisations de toute nature et de tout autre facteur de risque pouvant survenir dans le Site Utilisateur.

### 5.2.3 Recette du service

Afin de s'assurer que la ligne Fibre Optique a bien été installée, Expert Telecom recette systématiquement la Ligne FTTO et vérifie notamment la fiabilité de la ligne construite avec ses équipements réseau.

A l'issue de ces vérifications, un PV de recette est remis par Expert Telecom au Client ou à son représentant.

## 5.3 CONDITIONS DE RACCORDEMENT D'UNE LIGNE FTTO

### 5.3.1 Délai de mise en service

Le délai indicatif de mise en service d'une Ligne FTTO est de quatre (4) semaines à compter de la date d'acceptation de la Commande concernée par Expert Telecom et le cas échéant de la date d'acceptation du devis de raccordement par le Client. **Ce délai d'activation ne comprend pas les délais de construction du raccordement des Sites Clients ou Utilisateurs au réseau de Expert Telecom.**

### 5.3.2 Cas nécessitant une prise de rendez-vous

Dans les cas où la réalisation de la Ligne FTTO jusque dans le local de l'Utilisateur Final conduit à une prise de rendez-vous chez l'Utilisateur Final, le délai de mise en service défini ci-dessus ne peut être garanti que dans la mesure où l'Utilisateur Final accepte le rendez-vous proposé dans une plage compatible avec la tenue dudit délai. De plus, si, dans un délai de dix (10) Jours Ouvrés à compter de l'acceptation de la Commande par Expert Telecom, ce dernier ou un tiers mandaté n'a pu contacter l'Utilisateur Final, le Client en sera informé par courrier électronique et disposera de deux (2) Jours Ouvrés pour permettre à Expert Telecom d'obtenir la prise de rendez-vous. Si à la fin de ce délai, Expert Telecom n'a toujours pas pu fixer de rendez-vous avec l'Utilisateur Final, la Commande sera considérée comme irréalisable, et un compte-rendu négatif valant résiliation sera transmis au Client au bout de ces douze (12) Jours Ouvrés. Dans ce cas, le Client paiera à Expert Telecom la somme de 500 € HT (cinq cent euros) au titre du non respect des conditions de raccordement d'une Ligne FTTO, majorés des éventuels frais de raccordement déjà engagés au titre du non respect des conditions de raccordement d'une Ligne FTTO.

### 5.3.3 Accès au site Utilisateur

Pour toute intervention justifiée par la commande ou l'entretien d'une Ligne FTTO, le Client doit permettre à Expert Telecom et à toute personne mandatée par elle la possibilité d'accéder au Point de Terminaison de ce Lien pendant les Heures Ouvrées pour l'installation et 24h sur 24 et 7 jours sur 7 pour la relève des dérangements.

### 5.3.4 Déplacement infructueux

Si, lors d'un rendez-vous fixé avec le Client et/ou l'Utilisateur Final, Expert Telecom ou tout tiers mandaté ne peut accéder au Site Utilisateur ou au Point de terminaison ou, d'une manière générale, faire l'intervention prévue, Expert Telecom pourra facturer le Client d'un forfait de déplacement infructueux dont le montant sera de 500 € HT.

Par ailleurs, les engagements de Expert Telecom liés au délai de mise en service (article 5.3.1) seront suspendus jusqu'à ce que Expert Telecom ou tout tiers mandaté ait pu accéder au Site Utilisateur ou au Point de Terminaison ou faire l'intervention prévue.

A compter du troisième déplacement infructueux, Expert Telecom adressera par lettre recommandée avec avis de réception au Client son intention de procéder dans un délai de dix (10) jours à la résiliation de la Commande. En l'absence de réponse ou d'accès effectif au Site Utilisateur dans le délai imparti, la résiliation de la Commande prendra immédiatement effet.

### 5.3.5 Equipements de l'Utilisateur

Il incombe exclusivement au Client de se procurer à ses frais les Equipements, logiciels et installations non inclus dans le Service, que nécessite le raccordement du Réseau et/ou des Equipements de l'Utilisateur Final au Réseau d'Expert Telecom. De plus, le Client fera son affaire de l'installation, de l'exploitation et de la maintenance de ces équipements et logiciels.

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

Le Client s'engage à ce que ses Equipements ou ceux des Utilisateurs Finaux n'interrompent, n'interfèrent ni ne perturbent les services acheminés via le Réseau d'Expert Telecom ou ne portent atteinte à la confidentialité des communications acheminées via ledit Réseau, ni ne causent aucun préjudice au Expert Telecom ou à tout autre utilisateur du Réseau d'Expert Telecom.

### 5.3.6 Date de Début du Service

Expert Telecom enverra au Client sous forme papier et/ou électronique une notification de mise en service de la Ligne FTTO (ci après "l'Avis") une fois la construction d'une Ligne FTTO réalisée sur le réseau d'Expert Telecom. La date de la Notification envoyée par Expert Telecom au Client constitue la date de recette de la Ligne FTTO. Cet Avis vaut également date de recette d'une Ligne FTTO. Cette date fait foi dans tous les échanges entre Expert Telecom et le Client.

Le Client dispose, suite à l'émission de cet Avis, de cinq (5) Jours Ouvrés pour contester le bon fonctionnement de la Ligne FTTO. Dans ce cas, le Client motivera ce refus par écrit par l'existence d'Anomalies Majeures. Une fois ces Anomalies Majeures corrigées, un nouvel Avis sera émis par Expert Telecom au Client.

A compter de la réception par Expert Telecom de la notification d'Anomalie Majeure écrite par le Client, Expert Telecom pourra suspendre la Ligne FTTO concerné jusqu'à sa nouvelle recette.

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 d'une Ligne FTTO à des fins d'exploitation par le Client, la Ligne FTTO de la Commande concernée sera réputée mise en service tacitement et la Date de Début du Service sera la date de l'Avis émis par Expert Telecom.

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 de la Ligne FTTO par l'Opérateur.

## 5.4 DUREE

Sauf stipulation contraire expresse dans la Commande, une Ligne FTTO est souscrite pour une période initiale de trente six (36) mois à compter de sa Date de Début du Service. En application des dispositions des Conditions Générales, à l'issue de cette période initiale d'engagement, la période d'engagement de la Ligne FTTO est tacitement reconduite pour



une durée de 12 mois. Chaque Partie pouvant mettre fin au contrat, par acquittement sans frais de résiliation et sans pénalité par lettre recommandée avec avis de réception adressée à l'autre Partie à cet effet en respectant un préavis de trois (3) mois  
Dans le cas d'une résiliation du Service intervenant pendant la Période Initiale, le montant des Frais de Résiliation Anticipée pour un Site Client sera égal à la somme des Redevances Mensuelles restant dues jusqu'à l'expiration de la Période Initiale. En cas de résiliation pendant une Période de Reconduction donnée, le montant des Frais de Résiliation Anticipée pour un Site Client sera égal à la somme des Redevances Mensuelles restant dues jusqu'à l'expiration de la Période de Reconduction en cours lors de la résiliation.  
Toute résiliation d'une Commande par le Client avant la Date de Début du Service des Lignes FTTO concernées ou avant le terme de la période initiale ou de reconduction tacite définie ci-dessus rendra immédiatement exigible les montants dus par le Client pour la période restant à courir jusqu'au terme du contrat.

### **6. MISE EN SERVICE**

#### **6.1 OBLIGATION D'INFORMATION DE L'UTILISATEUR PAR EXPERT TELECOM**

Le Client fera notamment son affaire de tout dommage subi par l'Utilisateur suite à la création du Service qui n'aurait pas été causé par Expert Telecom ou toute personne intervenant à sa demande.

Sur demande Expert Telecom, l'Utilisateur doit prendre toutes les mesures nécessaires pour mettre fin à toute perturbation du réseau ou des services qui seraient dues à de mauvaises conditions de raccordement ou d'utilisation du service.

L'Utilisateur signale les dysfonctionnements de sa Ligne FTTO auprès du Client.

#### **6.2 PRISE DE COMMANDE D'UNE LIGNE FTTO**

Le service de Prise de commande est manuel, via un extranet client ou par bons de commandes électroniques envoyés par mail vers l'Administration des Ventes Expert Telecom.

#### **6.3 TYPES DE COMMANDE**

Le Client peut transmettre des commandes de « Création », de « Migration », de « Modification » ou de « Suppression » dans un périmètre fonctionnel à définir entre les Parties.

La typologie des commandes est la suivante :

- « Création » : demande de mise en service d'une Ligne FTTO.
- « Modification » : demande de changement des caractéristiques d'une Ligne FTTO. Exemple : changement de débit, ajout de VLAN.
- « Suppression » : demande de résiliation d'une Ligne FTTO.

#### **6.4 LITIGE LORS DU TRAITEMENT DE COMMANDE**

Le Client accepte, et il informera les Utilisateurs Finaux, en cas de litige relatif au traitement d'une Commande de Ligne FTTO et/ou de contestation d'un Utilisateur Final, les documents contractuels signés entre le Client et l'Utilisateur Final 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 Début du Service, sans responsabilité de la part Expert Telecom.

### **7. EVOLUTION DU SERVICE**

#### **7.1 MODIFICATION DES CONDITIONS DE FOURNITURE DU SERVICE**

En dehors des cas prévus dans les Conditions Générales, Expert Telecom peut modifier les caractéristiques de son Service pour des raisons commerciales et/ou techniques.

Expert Telecom s'engage alors à en informer le Client dans les meilleurs délais par courrier recommandé avec accusé de réception (ou tout autre moyen convenu par les Parties).

Le Client s'engage à accuser réception de cette demande par courrier recommandé avec accusé de réception (ou tout autre moyen convenu par les Parties) dans un délai de 7 jours calendaires.

Le Client peut accepter ou refuser les modifications proposées. Il doit notifier (ci après la Notification) par écrit avec avis de réception sa décision motivée à Expert Telecom dans un délai de trente (30) jours.

A défaut de notification passé ce délai, il est réputé avoir refusé les modifications communiquées par Expert Telecom.

En cas de refus du Client, chaque Partie peut résilier les Commandes en cours sans pénalité, avec un préavis d'un mois.

A compter de la Notification par le Client, les Parties conviennent d'un délai maximum de trente (30) jours pour parvenir à un accord concernant ces modifications et pour signer un avenant aux Conditions Particulières.

#### **7.2 MODIFICATION DES CONDITIONS ET MODALITES DES ECHANGES ELECTRONIQUES**

Dans le cas d'une modification majeure des conditions et modalités de transfert pouvant empêcher la prise en compte par Expert Telecom des Commandes de la Ligne FTTO par le Client, Expert Telecom notifie à ce dernier ladite modification dans un délai de quarante cinq jours minimum avant la mise en oeuvre de la modification.

Dans le cas d'une modification mineure des conditions et modalités de transfert, Expert Telecom en informe le Client dans les meilleurs délais.

### **8. CONSEQUENCES DU TERME OU DE LA RESILIATION D'UNE COMMANDE**

Au terme d'une Commande ou en cas de résiliation d'une Commande conformément aux dispositions des Conditions Générales, le Client restituera les Equipements Expert Telecom à sa première demande. A ce titre, il autorise le Expert Telecom ou un tiers mandaté à pénétrer si besoin dans son site, aux Heures Ouvrées, pour y récupérer lesdits Equipements. Expert Telecom ne prend pas en charge les frais de remise en état du site Client pouvant résulter d'une dépose des Equipements d'Expert Telecom effectuée dans des conditions normales.

Si, suite à une demande d'Expert Telecom, 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 Expert Telecom, par jour de retard et par Equipement non restitué, une pénalité égale à dix pour cent (10 %) du prix mensuel de la Commande concernée, sans préjudice de toute action en justice qu' Expert Telecom pourrait engager.

### **9. DISPOSITIONS FINANCIERES**

#### **9.1 PRIX DU SERVICE ET FACTURATION**

En contrepartie du Service défini aux présentes Conditions Particulières, le Client paiera Expert Telecom :

- Les frais de Création ou de Modification d'Accès FTTO exigibles à leur date de réalisation,
- Les abonnements mensuels des Lignes FTTO et des options de SLA
- Les frais des prestations facturées à l'acte (telles les demandes d'ajout de suppression ou de modification de VLAN),

Les prix des prestations fournies dans le cadre du Contrat sont précisés dans le catalogue commercial Expert Telecom. Les prix peuvent être modifiés dans les conditions précisées dans les Conditions Générales.

En cas de diminution du débit de la Ligne FTTO au cours de la période initiale d'engagement, le Client s'engage à payer la somme correspondant à l'abonnement initialement souscrit, et ce jusqu'au terme de la période d'engagement.

En cas de modification des tarifs par Expert Telecom, les nouveaux tarifs s'appliquent :

- ☐ à toute nouvelle Commande ;
- ☐ et aux Lignes FTTO existantes pour lesquelles le Client souscrit un nouvel engagement ferme d'une durée correspondant à la période initiale.

En tout état de cause, les nouveaux tarifs ne seront pas applicables aux Commandes renouvelées par tacite reconduction.

#### **9.2 TERMES DE FACTURATION**

Chaque début de mois M+1, Expert Telecom adressera au Client une facture reprenant

- ☐ pour les Liens d'Accès commandés pendant le mois M :



- les Frais d Accès et le prix des options de mise en service,
  - l'abonnement mensuel ainsi que le prix des options récurrentes et ponctuelles du mois M,
- pour les Liens d'Accès modifiées pendant le mois M :
- le prix des modifications,
- pour l'ensemble des Liens d'Accès non résiliées en fin de mois M :
- les abonnements mensuels ainsi que le prix des options récurrentes du mois M+1

### 10. SERVICE APRES-VENTE

#### 10.1 ACCUEIL DES SIGNALISATIONS

EXPERT TELECOM fournit au Client un point d'entrée unique (service clients) qui assure l'accueil, la prise en compte, l'aiguillage et le suivi cinq jours sur sept (5J/7) des Défaillances de fonctionnement du Service signalées par le Client (ci-après désignées indistinctement « Notification de Défaillance »). Avant de signaler une Défaillance, le Client s'assurera que cette Défaillance ne se situe pas sur les Équipements du Client et/ou les Sites Clients. Le Client devra apporter sa pleine coopération au Prestataire pour déterminer la cause du problème afin de le résoudre, en particulier en fournissant toutes les informations requises par ce dernier. Toute Notification de Défaillance adressée par le Client sera effectuée en priorité par mail à l'adresse support@EXPERT-TELECOM.com, ou par téléphone au 03 28 202 132 ou à partir de toute autre adresse ou numéro ultérieurement communiqué au Client par EXPERT TELECOM. Dès réception d'une Notification de Défaillance, EXPERT TELECOM procédera à une qualification de Défaillance puis ouvrira un ticket référencé par un numéro unique communiqué au Client.

Le Client est le seul interlocuteur d'Expert Telecom pour le service après-vente. Il s'engage à ne pas communiquer les coordonnées de la structure d'accueil des signalisations aux Utilisateurs.

#### 10.2 SIGNALISATION D'UN DYSFONCTIONNEMENT

La signalisation d'un dysfonctionnement d'une Ligne FTTO par le Client au service client sera dénommée par la suite « Requête ».

Le Client s'engage à effectuer la Requête conformément au process SAV qui lui aura été transmis par Expert Telecom.

Le Client s'engage notamment à effectuer, avant toute Requête, les tests et vérifications préliminaires nécessaires sur tous ses équipements ou sur les équipements de l'Utilisateur Final.

Pour toute Requête, Expert Telecom met en place un diagnostic et notifie au Client le résultat de la Requête

#### 10.3 MOYENS DE DIAGNOSTIC

Pour l'ensemble de ces fonctionnalités mises à disposition, le Client s'engage à respecter les règles raisonnables de fonctionnement émises par écrit par Expert Telecom, ce dernier étant garant de la qualité de son Réseau et de ses services.

#### 10.4 DOMAINE D'INTERVENTION EXPERT TELECOM

Expert Telecom n'assure le pilotage du rétablissement du Service que dans son propre périmètre. Le Client doit donc s'assurer que les dysfonctionnements dans son réseau ou dans l'Équipement Terminal de l'Utilisateur sont correctement traités par les services après-vente concernés.

#### 10.5 PROCEDURE D'ESCALADE HIERARCHIQUE

L'activation de cette procédure peut avoir lieu quand un dysfonctionnement n'est pas rétabli conformément aux engagements de niveau de service.

Le Client doit alors respecter la matrice d'escalade hiérarchique.

#### 10.6 SIGNALISATION TRANSMISE A TORT

Une Signalisation peut être refacturée par Expert Telecom au Client lorsque le diagnostic établi et communiqué au Client révèle que la source du dysfonctionnement n'est pas liée à la responsabilité de l'Expert Telecom.

Cette refacturation s'effectue selon un forfait de 100 € HT

#### 10.7 MAINTENANCE PROGRAMMEE

Expert Telecom pourra être amené à réaliser des opérations de maintenance programmée pour assurer le maintien de la qualité de son Réseau.

Le Expert Telecom s'engage à réaliser les opérations de maintenance programmée de façon à gêner le moins possible le Client, selon les modalités définies ci-après. L'interruption de Service générée par ces opérations de maintenance programmée ne sera pas prise en compte pour la comptabilisation de l'indisponibilité des Services.

La notification de travaux programmés par Expert Telecom devra intervenir au moins sept (7) jours 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, Le Expert Telecom s'efforcera de limiter les conséquences des travaux sur le Service.

La plage de maintenance en heures non ouvrées (HNO) sera chaque jour de 22H00 à 6H00 du lundi soir au vendredi matin.

### 11. NIVEAU D'ENGAGEMENT DE SERVICE

Les engagements Expert Telecom vis-à-vis du Client en matière de disponibilité ainsi que les pénalités en cas de non-respect de ces engagements sont définies ci-après.

#### 11.1 ENGAGEMENTS DE QUALITE DE SERVICE

« SLA Standard »

Le service Ligne FTTO est associé au niveau « SLA Standard »

Engagement de qualité de service	Objectif
Disponibilité du Service par Ligne A-FTTO	99.85%
Temps de Rétablissement du Service en cas de Panne Individuelle	4 Heures Ouvrées Jours ouvrés

La disponibilité de 99,85% est approximativement équivalente à 4 heures d'indisponibilité par Ligne FTTO et par an. La disponibilité est calculée sur la base du cumul des périodes des Heures et Jours Ouvrées.

#### 11.2 DEFINITION DES INDICATEURS DE QUALITE DE SERVICE SUR LES LIGNES FTTO

Les conditions suivantes sont requises pour l'application des engagements du Expert Telecom :

- Le Client permet aux agents du Expert Telecom d'accéder à ses équipements dans les locaux techniques du Client,



- L'interruption de service n'est pas due à des travaux programmés ou des cas de Force majeure.

De manière générale, tout délai pendant lequel le Expert Telecom est en attente d'une action à effectuer par le Client sera décompté pour le calcul des indicateurs.

### 11.2.1 Garantie de Temps de rétablissement

#### « SLA Standard »

La GTR individuelle s'applique par Service pour les occurrences de pannes affectant chaque Service. Expert Telecom s'engage alors à rétablir le Service dans la limite de 4 heures ouvrées. Le Temps de rétablissement est calculé à partir de l'heure d'ouverture du ticket d'incident jusqu'à l'heure de fermeture du ticket d'incident.

### 11.2.2 Disponibilité du service

#### « SLA Standard »

La disponibilité du Service est calculée pour chaque Service souscrit par le Client associé au niveau SLA Ligne Standard et chaque année en utilisant la formule suivante :

Dispo-service = (Dispo Total / Période de ref) x 100

Dispo-service	Pourcentage de disponibilité du service
Dispo Total	Nombre total de minutes pendant lequel le Service a été disponible pendant la période de référence
Période de ref	Nombre total de minutes dans une année calendaire pendant les heures ouvrées

Pour une ligne donnée, le Service est réputé disponible si l'équipement terminal peut recevoir et envoyer des données

Le Expert Telecom n'est pas responsable en cas d'indisponibilité du

Service résultant :

- d'un incident sur un équipement sous la responsabilité du Client ou de l'Utilisateur.
- d'un cas de force majeure,
- ou d'une période de maintenance programmée.

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

### 11.3 PENALITES EN CAS DE NON RESPECT DES ENGAGEMENTS DE QUALITE DE SERVICE

Les éventuelles pénalités applicables Expert Telecom au titre des présentes Conditions Particulières sont libératoires.

En aucun cas, le montant total des pénalités dues au titre de l'ensemble des engagements de qualité de service pour une année civile ne pourra excéder pour chaque année civile

- une (1) mensualité en SLA Standard
- trois (3) mensualités en SLA Plus.

La responsabilité Expert Telecom 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'un cas de force majeure tel que mentionné dans les Conditions Générales,
- du fait direct et exclusif du Client, à savoir du non-respect des Spécifications Techniques fournies par le Expert Telecom pour la mise en oeuvre du Service, de la Desserte interne ou d'un élément non installé et exploité par le Expert Telecom,
- des périodes de maintenance programmée.

Lorsque les conditions d'attribution seront remplies, le Client pourra, sans formalité supplémentaire, demander Expert Telecom le montant des pénalités correspondantes. Ce montant sera déduit par Expert Telecom de la prochaine facture du Service au Client.

#### 11.3.1 Au titre de la Garantie de Rétablissement du Service

##### « SLA Standard »

Au cas où, pour des raisons exclusivement imputables à une faute du Expert Telecom dans la réalisation de ses obligations au titre du Contrat, le Temps de Rétablissement du Service suite à une interruption unitaire de Service serait supérieure à la Garantie de Temps de Rétablissement du Service définie dans l'objectif et où cette Interruption aurait perturbé le service du Client, le Client pourra réclamer au Expert Telecom une pénalité qui sera créditée sur les factures à venir du Client au titre de la Commande concernée et calculée à chaque période de facturation comme suit :

Durée de l'interruption de Service unitaire	Pénalités
Inférieure à 4 heures ouvrées	P = 0 €
Comprise entre 4 et 8 heures ouvrées	P = 5 % x M
Comprise entre 8 et 24 heures ouvrées	P = 10 % x M
Supérieure à 24 heures ouvrées	P = 25 % x M

Où :

P est la pénalité due pour l'interruption concernée.

M est le montant de l'abonnement mensuel pour le Service concerné défini dans la Commande concernée.

#### 11.3.2 Au titre de la disponibilité du Service

Au cas où, pour des raisons exclusivement imputables à une faute du Expert Telecom dans la réalisation de ses obligations au titre du Contrat, la disponibilité du Service serait inférieure à celle définie dans l'objectif et où cette interruption aurait perturbé le service du Client, le Client pourra réclamer au Expert Telecom une pénalité qui sera créditée sur les factures à venir du Client au titre de la Commande concernée et calculée chaque fin d'année calendaire comme suit :

##### « SLA Standard »

Niveau de Disponibilité unitaire	Pénalités
Disponibilité strictement inférieure à 99,5%	P = 8 % x A
Disponibilité comprise entre 99,5% à 99,7%	P = 5 % x A
Disponibilité comprise entre 99,7% et 99,85%	P = 3 % x A
Disponibilité est supérieure ou égale à 99,85%	P = 0

Où :

P est la pénalité due pour l'année concernée au titre de l'engagement de disponibilité « SLA Standard »

A est le montant de l'abonnement annuel du Service associé au « SLA Standard » défini dans la Commande concernée.



## 12. OBLIGATIONS DES PARTIES

12.1 Les Parties conviennent expressément que le Expert Telecom demeurera de manière permanente pleinement propriétaire de ses Equipements et qu'aucun droit de propriété n'est transféré au Client sur l'un quelconque des éléments mis à sa disposition au titre d'une Commande, y compris les éléments d'accès au Service, leurs logiciels et leurs documentation, livrets et instructions techniques fournis au Client. Par conséquent, le Client s'engage à ce que ni lui-même ni un Utilisateur Final ne procède à tout acte de disposition ou permette tout acte, quel que soit, contraire aux droits de propriété ou de licence du Expert Telecom. Lorsque des logiciels sont nécessaires à l'utilisation par l'Utilisateur Final des Equipements Expert Telecom, ce dernier concède à l'Utilisateur Final 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 Commande. 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 du Expert Telecom. La non-restitution à l'expiration d'une Commande des logiciels constituerait une utilisation illicite au regard de la législation sur la propriété intellectuelle, susceptible de constituer une contrefaçon.

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

12.2 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 Commande.

De même, le Client et le Expert Telecom 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 du Expert Telecom ou de la survenance (ou de l'imminence) d'un tel événement.

12.3 La responsabilité du Expert Telecom ne sera pas engagée en cas de manquement dans l'exécution de ses obligations aux termes d'une Commande, et, en particulier, de ses obligations de respecter les dates de livraison et les niveaux de Service, dans la mesure où un tel manquement est imputable à un Site Utilisateur, aux Equipements du Client ou de l'Utilisateur Final ou à tout élément imprévisible et hors du contrôle du Expert Telecom.

12.4 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.

12.5 Au regard des obligations du Expert Telecom et du Client telles que décrites dans les Conditions Générales, le Expert Telecom ne pourra être tenu pour responsable des informations, données ou messages quelconques qui seraient transmis par le Client et/ou un quelconque Utilisateur Final au moyen du Service.

Le Client reconnaît en conséquence qu'il reçoit et prend directement à sa charge toute action ou réclamation émanant des Utilisateurs Finaux, considérés comme des tiers aux Commandes.

Le contrat conclu entre le Client et ses Utilisateurs Finaux ne sera pas opposable au Expert Telecom, aucun lien de droit ne pouvant être créé directement entre les Utilisateurs Finaux et le Expert Telecom.

Le Client défendra, indemnisera et tiendra le Expert Telecom indemne de toute réclamation, plainte, revendication ou attaque de quelque nature que ce soit émanant de tiers résultant de, ou liée à, l'utilisation du Service par les Utilisateurs Finaux et/ou lui.

Enfin, le Client autorise le Expert Telecom à interrompre de plein droit et sans délai la fourniture de tout ou partie du Service rendu par le Client à un ou plusieurs Utilisateurs Finaux, 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 les Services sont utilisés 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 gouvernementale et/ou une autorité de réglementation compétente.

Fait en deux exemplaires à Oost Cappel,

Pour Expert Telecom  
Nom : Monsieur Lionel COORNAERT  
Qualité : Gérant

Pour :  
Nom :  
Qualité :

**SIGNATURE ET CACHET OBLIGATOIRES**

**SIGNATURE ET CACHET OBLIGATOIRES**