



CONDITIONS SPECIFIQUES DE SERVICE XDSL

1. DEFINITIONS

En complément des définitions des Conditions Générales de Service et des Annexes, les termes suivants utilisés dans les présentes Conditions Spécifiques de Service et qui figurent avec une majuscule auront la signification suivante :

« **Adresse IP Publique** » désigne l'identification permanente du Client allouée par EXPERT TELECOM au Client dans le cadre du Service. Elle permet le routage du trafic depuis et vers Internet.

« **Date Indicative de Mise en Service** » désigne la date à laquelle le Service fourni par EXPERT TELECOM est censé être opérationnel et prêt à être utilisé par le Client et qui est indiquée par EXPERT TELECOM au Client conformément à l'article 3 des présentes Conditions Spécifiques de Service XDSL.

« **Date de Mise en Service** » désigne la date à laquelle le Service est réceptionné expressément ou tacitement par le Client et qui est définie à l'article 5 des présentes Conditions Spécifiques de Service XDSL.

« **Défaillance** » désigne une indisponibilité totale du Service sur un Site Client exclusivement imputable au Réseau rendant impossible l'acheminement des communications du et vers le Site Client.

« **Délai de Rétablissement** » désigne le délai écoulé entre la prise en compte par le Prestataire d'une Notification de Défaillance (c'est-à-dire en Heures Ouvrables) et le rétablissement du Service. Le Délai de Rétablissement sera indiqué par EXPERT TELECOM dans la Notification de Clôture de Défaillance telle que définie en article 5.1 des présentes Conditions Spécifiques de Service, le rétablissement du Service ayant été confirmé par le Client.

« **Desserte Interne** » désigne l'ensemble des infrastructures et équipements nécessaires à l'acheminement du Service (notamment génie civil, câbles...) entre le premier point de terminaison de la boucle locale situé sur le Site Client (la tête de ligne de l'OBL) et le Matériel.

« **DNS** » (Domain Name Server) désigne le serveur dont le rôle est d'assurer la correspondance entre le Nom de Domaine et l'Adresse IP Publique correspondante.

« **FTP** » (File Transfer Protocol) désigne le protocole permettant le transfert de fichiers et de répertoires entre deux ordinateurs.

« **Frais Initiaux** » désigne les frais indiqués dans le Bon de Commande de Service dus en une fois par le Client au Prestataire notamment au titre de l'activation du Service.

« **Heures Ouvrables** » désigne la plage horaire allant du lundi au vendredi de 9h à 17h30, hors jours fériés en France métropolitaine.

« **Équipements du Client** » désigne le ou les équipements de télécommunication et tout équipement connexe, propriété(s) du Client ou sous son contrôle et notamment les télécopieurs, terminaux de paiement et les téléphones du Client.

« **Installateur Agréé** » désigne l'installateur ayant reçu un agrément de la part de EXPERT TELECOM pour réaliser l'Installation du Service.

« **Installation** » désigne les prestations d'audit sur Site et d'installation réalisées par EXPERT TELECOM ou ses sous-traitants, par un Installateur Agréé ou par le Client en cas d'auto-installation et consistant à connecter le Matériel sur le Réseau et à s'assurer de son fonctionnement.

« **Lien d'Accès** » désigne la liaison de raccordement en technologie ADSL ou SDSL établie par EXPERT TELECOM ou commandée par ce dernier pour le compte du Client auprès d'un Opérateur, conformément aux Conditions Spécifiques de Service, entre le Réseau et le point d'entrée d'un Site Client.

« **Ligne Analogique** » désigne la ligne téléphonique analogique sur laquelle le Service est bâti sur le Site Client.

« **Matériel** » désigne le(s) routeur(s) et/ou tout autre équipement de télécommunication mis à disposition du Client par EXPERT TELECOM dans le cadre de la fourniture du Service.

« **Netétiquette** » désigne le code de conduite développé par les utilisateurs d'Internet disponible sur le site <http://www.afa-france.com/nettiquette.html>.

« **OBL** » (Opérateur de Boucle Locale) désigne l'opérateur qui fournit les accès téléphoniques sur le Site Client avant la fourniture du Service.

« **Organismes Compétents** » désigne les organismes de dépôt de Noms de Domaine, dont la compétence dépend de l'extension choisie par le Client (« .fr », « .com », « .org » ...) et notamment l'AFNIC et l'INTERNIC.

« **Opérateur** » désigne un opérateur de télécommunication auprès duquel EXPERT TELECOM commande un Lien d'Accès et/ou une Ligne Analogique pour le compte du Client.

« **Redevance Mensuelle** » désigne les frais récurrents fixes indiqués dans le Bon de Commande de Service et qui sont dus mensuellement par le Client au Prestataire au titre du Service.

« **Réseau** » désigne le réseau de télécommunications de EXPERT TELECOM acheminant (i) le trafic téléphonique en provenance ou à destination du Client, et/ou ; (ii) le trafic Internet en provenance ou à destination du Client, à l'exclusion des Lignes Analogiques et des Liens d'Accès.

« **TCP/IP** » (Transmission Control Protocol/Internet Protocol) désigne l'ensemble de protocoles permettant d'assurer les services du monde Internet (mail, Web...). Par exemple, SMTP pour le mail ou HTTP pour le Web.

« **Service** » désigne le Service XDSL, objet des présentes Conditions Spécifiques de Service.

« **Site Client** » désigne le site du Client situé en France métropolitaine où le Service est fourni par EXPERT TELECOM et dont la ou les adresse(s) figure(nt) dans le Bon de Commande de Service.

« **Zone de Couverture DSL** » désigne l'ensemble des communes françaises métropolitaines sur lesquelles EXPERT TELECOM est à même de fournir le Service au Client via un Lien d'Accès.

2. DESCRIPTION ET CONDITIONS D'UTILISATION DU SERVICE

2.1 Le Service, fourni par EXPERT TELECOM, permet au Client d'avoir un accès permanent et illimité à Internet. Il est fourni sur un Lien d'Accès dédié à Internet ou sur un lien mutualisé (mixte voix et data). Le Client bénéficiera du débit DSL disponible sur le Lien d'Accès concerné, en fonction de ce que la liaison cuivre du Site Client concerné permet, de la disponibilité de la bande passante du Lien d'Accès pour le trafic data et de son choix de débit lors de la signature du Bon de Commande de Service. La fourniture du Service sur un Site Client comprend en standard : (i) le raccordement du Site Client au Réseau via un Lien d'Accès ; (ii) l'attribution d'une ou de plusieurs Adresse(s) IP Publique(s) ; (iii) la mise à disposition ou la vente de Matériel et (iv) en option, la fourniture de différents services additionnels.

2.2 Raccordement au Réseau - Pour bénéficier du Service, le Site Client doit se situer dans la Zone de Couverture DSL. EXPERT TELECOM raccordera le Site Client au Réseau via un Lien d'Accès. Les critères d'éligibilité, le débit, le choix de la technologie et la capacité d'installation d'un Lien d'Accès appartiennent à EXPERT TELECOM ou à l'Opérateur et dépendront notamment des installations du Client, du volume de trafic prévisionnel et de l'appréciation de la faisabilité technique de la fourniture du Service. Le Client est informé que la commande par EXPERT TELECOM d'un Lien d'Accès en technologie DSL peut, dans certains cas, entraîner techniquement la suppression – s'il existe – de tout autre service précédemment supporté par la Ligne Analogique sur laquelle est construite le Lien d'Accès.

2.3 Adresses IP Publiques - EXPERT TELECOM peut mettre à la disposition du Client pendant toute la durée du Contrat de Service une Adresse IP Publique. Selon les besoins du Client, et sur justification desdits besoins, le Client pourra souscrire en option à une ou plusieurs Adresse(s) IP Publique(s) supplémentaire(s). Les Adresses IP



Publiques sont routées et gérées par EXPERT TELECOM et restent à tout moment la propriété de EXPERT TELECOM. En cas de résiliation du Contrat de Service, les Adresses IP Publiques allouées pourront être réutilisées par EXPERT TELECOM pour les besoins d'autres clients.

2.4 Mise à disposition de Matériel - EXPERT TELECOM met à la disposition du Client du Matériel pendant toute la durée du Contrat de Service. Le Matériel ainsi mis à la disposition du Client exclusivement pour être utilisé dans le cadre du Service est et reste la propriété exclusive de EXPERT TELECOM. Le Client assume la garde dudit Matériel pendant toute la durée du Contrat de Service et jusqu'à sa restitution à EXPERT TELECOM. Il supporte, à ce titre, tous les risques inhérents à la garde du Matériel. Le Client s'engage à indemniser EXPERT TELECOM, en cas de perte, vol ou de dommage, à hauteur de la valeur nette comptable dudit Matériel. À l'expiration du Contrat de Service ou en cas de résiliation pour quelle que cause que ce soit, le Client restituera le Matériel en bon état de fonctionnement, d'entretien, et accompagné de ses accessoires éventuels (câbles et autres) dans les quinze (15) jours suivant la fin du Contrat de Service ou sa résiliation conformément aux instructions de EXPERT TELECOM. Toute intervention sur le Matériel opérée sans l'accord express, préalable et écrit de EXPERT TELECOM est interdite et peut entraîner la facturation au Client des frais de remise à niveau et la résiliation du Contrat de Service. En particulier, le Client s'interdit de débrancher ou couper l'alimentation du Matériel, modifier le câblage des cartes et/ou modifier la configuration du Matériel sans l'autorisation de EXPERT TELECOM. EXPERT TELECOM peut, s'il estime que l'évolution technique le rend nécessaire, sans modifier les présentes conditions, remplacer temporairement ou définitivement tout ou partie du Matériel par un autre Matériel remplissant les mêmes fonctions et présentant des qualités similaires à celles du Matériel remplacé et ce, sans que le Client ne puisse s'y opposer.

3. INSTALLATION - MISE EN SERVICE

3.1 Une fois l'ensemble des documents contractuels complétés et signés parvenus à EXPERT TELECOM, ce dernier communique au Client une Date Indicative de Mise en Service et met en œuvre tous les moyens commercialement raisonnables en vue de la Mise en Service, notamment auprès de l'OBL, pour le raccordement du Site Client au Réseau. EXPERT TELECOM n'est en aucun cas tenu responsable des éventuels retards et/ou refus de la part de l'OBL et/ou de l'Opérateur notamment, suite à la communication d'informations incomplètes et/ou erronées. L'Installation peut être réalisée soit par EXPERT TELECOM ou un de ses sous-traitants, soit par un Installateur Agréé. EXPERT TELECOM n'assurera pas la maintenance de l'Installation en cas d'intervention d'un Installateur Agréé et ne prend aucun engagement sur la qualité de service et la maintenance de l'Installation au sein du Site Client (LAN...).

3.2 Audit sur Site - L'Installation n'inclut pas de prestation de câblage ni de Desserte Interne, sauf indication contraire dans le Bon de Commande de Service ou spécifications contraires de la part de l'Installateur Agréé. Le Client doit s'assurer de la préparation satisfaisante de l'espace et de l'environnement (alimentation électrique, aération, température, adaptation des Équipements du Client, pré-câblage, configuration du LAN...) du Site Client nécessaires pour l'Installation, pour la fourniture du Service et pour l'exécution de ses obligations au titre du Contrat de Service et ce, conformément aux instructions que EXPERT TELECOM et/ou l'Installateur Agréé aura adressées au Client (ci-après « Pré-Requis »). À défaut, le Client s'engage à se mettre en conformité dans les meilleurs délais, sous sa responsabilité et à ses frais. Il incombe au Client de se procurer à ses frais les équipements, logiciels et installations non inclus dans le Service et nécessaires au raccordement du Site du Client au Réseau de EXPERT TELECOM. Ces équipements, logiciels et/ou installations devront être agréés et conformes au Code des postes et des communications électroniques et ne devront en aucun cas perturber les autres utilisateurs du Service et/ou le Réseau EXPERT TELECOM.

3.3 Installation et Mise en Service - Dès que EXPERT TELECOM considère que le Site Client répond aux Pré-Requis et que le Service est prêt à être installé, il informe le Client par courrier électronique adressé au contact technique sur le Site Client désigné dans le Bon de Commande de Service, de la date à laquelle l'Installation se déroulera. La date d'Installation est alors fixée entre le Client et EXPERT TELECOM dans un délai raisonnable (au plus tôt cinq (5) jours et au plus tard dix (10) jours calendaires après l'envoi du courrier électronique). La date d'Installation sera réputée acceptée par le Client à moins que ce dernier ne demande son report dans les trois (3) jours ouvrés suivant l'envoi de ce courrier électronique. Dans ce cas, les Parties conviendront d'une nouvelle date d'Installation au plus tard huit (8) jours ouvrés après la date initiale. À défaut d'accord du Client sur une date d'Installation, EXPERT TELECOM se réserve le droit de facturer les frais spécifiés à l'article 6.3 ci-après à compter du treizième (13e) jour suivant l'envoi dudit courrier électronique. Sauf dans le cas d'une auto-installation par le Client, l'Installation est réalisée par EXPERT TELECOM, par un sous-traitant mandaté par lui ou par l'Installateur Agréé, conformément aux indications figurant dans le Bon de Commande de Service et/ou dans tout autre document remis au Client.

Le Client autorise, par la signature du Contrat de Service, EXPERT TELECOM ou le tiers désigné par lui, à accéder dans des conditions de sécurité satisfaisantes, aux locaux auxquels il lui est nécessaire d'avoir accès pour procéder à l'Installation. EXPERT TELECOM ne sera pas tenu responsable des dysfonctionnements et/ou indisponibilités du service téléphonique du Client pouvant survenir pendant l'Installation. Lors de l'Installation, des tests de conformité sont réalisés par EXPERT TELECOM, son sous-traitant ou l'Installateur Agréé en présence du contact technique sur le Site Client désigné dans le Bon de Commande de Service ou à défaut d'au moins un représentant du Client. À l'issue des tests, les Parties signent un procès-verbal consignait les résultats de ces tests (ci-après « Procès-Verbal »). En cas de formulation de réserves, EXPERT TELECOM ou l'Installateur Agréé effectue les corrections nécessaires et des nouveaux tests sont effectués en présence d'un représentant du Client à une date fixée par EXPERT TELECOM ; un nouveau Procès-Verbal sera alors soumis au Client pour acceptation. La signature du Procès-Verbal ne sera ajournée qu'en cas de constat de non-conformité majeure empêchant l'utilisation du Service. En cas de persistance de réserves de non-conformité majeure à l'issue du troisième (3e) rendez-vous d'Installation, EXPERT TELECOM pourra, de plein droit, résilier le Contrat de Service, le Client étant dans ce cas redevable des frais indiqués à l'article 6.3 ci-après. Le Service sera réputé Mis en Service à la date de signature du Procès-Verbal par le Client, laquelle signature vaut réception définitive et sans réserve du Service par ce dernier. En cas de retard dans la Mise en Service imputable au Client, notamment en cas de refus non motivé de signature du Procès-Verbal ou de non respect de trois (3) rendez-vous consécutifs d'Installation, EXPERT TELECOM se réserve le droit de ne pas activer le Service. Dans un tel cas, EXPERT TELECOM pourra de plein droit, après en avoir informé le Client, résilier le Contrat de Service, ce dernier étant dans ce cas redevable des frais indiqués à l'article 6.3 ci-après.

3.4 Desserte Interne – Si la distance entre tête de ligne de l'OBL et le Matériel excède une distance de 3 mètres, une prestation complémentaire de câblage de la Desserte Interne peut être commandée par le Client auprès de EXPERT TELECOM. La prestation, réalisée lors de l'Installation comprend :

- la fourniture du câble supérieure à trois (3) mètres et inférieure à trente (30) mètres et la fourniture du dispositif de raccordement à l'extrémité,
- 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 percement, sans déplacement de mobilier et sans démontage / remontage de faux-plafond ou faux-plancher,
- des travaux en hauteur réalisés à moins de trois (3) mètres.

Dans les cas non couverts par la prestation décrite ci-dessus, et sous réserve de faisabilité technique, les travaux pourront être réalisés sur devis par EXPERT TELECOM. Le Client disposera alors d'un délai de sept (7) jours pour accepter ou refuser le devis. À défaut d'acceptation, il sera tenu de réaliser les travaux à ses frais et sous sa responsabilité avant l'Installation, EXPERT TELECOM ne pouvant en aucun cas être tenu pour responsable des éventuels retards et/ou incidents survenus lors de l'Installation, dès lors que lesdits retards et/ou incidents sont dus à la Desserte Interne réalisée par le Client et/ou sous son contrôle.

3.5 Déménagement - Le Client peut demander par Notification adressée à EXPERT TELECOM, le déménagement de son Service d'un Site Client vers un autre Site Client. Un Bon de Commande de Service prévoyant les modalités de transfert du Service d'un Site Client à l'autre sera alors établi et prévoira notamment les modalités de transfert du Matériel, des Liens d'Accès, ainsi que la poursuite du Service sur le nouveau Site Client. Il sera également fait mention de l'estimation de la période d'interruption du Service nécessaire à la réalisation de ces opérations (cette période ne sera pas prise en compte dans le calcul des Objectifs de Qualité de Service). Le nouveau Bon de Commande de Service signé par les Parties se substituera à l'ancien Bon de Commande de Service rendu caduc et prévoira de nouveaux Frais Initiaux couvrant les frais liés au déménagement et les frais liés à la mise en place du Service sur le nouveau Site.

4. OBLIGATIONS DU CLIENT ET UTILISATION DU SERVICE

4.1 Le Client s'engage à : (i) respecter les droits de propriété intellectuelle des tiers auxquels il aura accès du fait de l'utilisation du Service, et à obtenir des tiers, titulaires de droits sur les oeuvres (textes, images, vidéos, sons ou tout autre élément protégé) qu'il pourrait utiliser, les autorisations préalables et concessions de droits nécessaires ; (ii) respecter les codes de conduite, usages et règles de comportement qui sont diffusés sur Internet et en particulier la Netétiquette ; (iii) ne pas accéder ou



tenter d'accéder de manière illicite à d'autres réseaux ou systèmes informatiques connectés au Service ; (iv) ne pas utiliser le Service à des fins frauduleuses telles que notamment le piratage, l'intrusion dans des systèmes informatisés, le « hacking » ou la propagation de virus, de cheval de Troie ou autres programmes destinés à nuire. De manière plus générale, le Client s'interdit de procéder à tout agissement qui pourrait être contraire à une disposition réprimée civilement ou pénalement et s'engage à respecter en permanence toutes les obligations légales mises à sa charge par les dispositions légales et/ou réglementaires en vigueur au moment de l'utilisation du Service.

4.2 EXPERT TELECOM n'exerce pas de contrôle a priori sur les Sites Web, courriers électroniques ou toute donnée échangée par le Client par le biais du Service et n'assume aucune responsabilité quant à leur contenu. Le Client est seul responsable des informations stockées sur ses Sites Web et/ou contenues dans ses courriers électroniques.

4.3 Le Client s'engage à effectuer les déclarations nécessaires auprès de la CNIL, dès lors qu'il envisage de collecter des informations nominatives et à informer les personnes auprès desquelles il recueille ces données nominatives, des droits dont elles disposent au regard de la Loi Informatique et Liberté du 6 janvier 1978. Le Client est informé que tout élément constituant ses pages personnelles encourt le risque d'être copié par les tiers utilisateurs d'Internet.

4.4 Le Client s'engage à traiter l'ensemble des réclamations, notamment de type « abuse », liées à son utilisation du Service et à ne pas utiliser le Service à des fins illégales et notamment d'une manière (i) qui contrevienne à l'ordre public et aux bonnes moeurs, notamment par le téléchargement, l'archivage, l'affichage ou la transmission de contenus, sans que cette liste ne soit exhaustive ou limitative, à caractère pornographique, de pédophilie, violent, menaçant, injurieux, harcelant, contraire aux bonnes moeurs, diffamatoire, odieux, désobligeant ou choquant d'un point de vue racial, ethnique ou autre, portant atteinte à la vie privée ou aux droits patrimoniaux ou extrapatrimoniaux de tiers ou de EXPERT TELECOM et en particulier aux droits des auteurs sur leurs oeuvres ou aux titulaires de droits de propriété intellectuelle ; (ii) qui permette, via la création de liens hypertextes vers des sites ou des pages de tiers, d'enfreindre tout ou partie des dispositions qui précèdent ou, plus généralement, les dispositions légales et/ou réglementaires en vigueur.

4.5 Le Client s'interdit d'utiliser le Service en vue de la diffusion de courrier électronique à des fins publicitaires ou promotionnelles, ainsi que l'envoi en masse de courriers électroniques non sollicités (spam).

4.6 Le Client reconnaît être pleinement informé de la nature du réseau Internet et, en particulier, de ses performances techniques relatives au volume et à la rapidité de transmission des données ainsi que de la possibilité d'interruptions, de lenteurs et d'inaccessibilités au réseau Internet ou à certains contenus, faits dont le Prestataire ne pourra en aucun cas être tenu responsable.

Le Client déclare par ailleurs être informé que, du fait de la nature du réseau Internet, les données circulant sur ce réseau ne sont pas protégées contre toute forme d'intrusion, notamment par voie de piratage. Dès lors, le Client reconnaît et accepte que EXPERT TELECOM ne peut en aucun cas assurer la confidentialité de quelle qu'information que ce soit, qui soit transmise sur Internet et qu'il appartient au Client de mettre en oeuvre les modalités nécessaires afin de préserver la confidentialité des informations qu'il transmettrait sur le réseau Internet. Il appartient par conséquent au Client de définir et de mettre en oeuvre les moyens techniques qu'il juge les plus appropriés afin de préserver l'intégrité, l'authentification et la confidentialité des informations, fichiers et données de toute nature qu'il souhaite échanger sur Internet et ce, dans le respect de la réglementation applicable, notamment en matière de secret des correspondances et de cryptologie.

5. OBJECTIFS DE QUALITÉ DE SERVICE

5.1 Notification de Défaillance - EXPERT TELECOM fournit au Client un point d'entrée unique qui assure l'accueil, la prise en compte, l'aiguillage et le suivi aux heures ouvrées 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 Equipements du Client et/ou les Sites Clients (notamment sur le LAN du Client). Le Client devra apporter sa pleine coopération à EXPERT TELECOM 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.

5.2 Délais de Mise en Service - EXPERT TELECOM fait ses meilleurs efforts pour que la Date de Mise en Service intervienne au plus tard le jour de la Date Indicative de Mise en Service communiquée par EXPERT TELECOM (ci-après « Objectif de Mise en Service »). Le Client peut, sur demande et sous réserve que le retard ne lui soit pas imputable, bénéficier auprès de EXPERT TELECOM d'un avoir égal à vingt cinq pourcents (25%) des Frais Initiaux si la Date de Mise en Service intervient plus de dix (10) jours ouvrés après la Date Indicative de Mise en Service prévue par le Bon de Commande de Service. Cet avoir sera de cinquante pourcents (50%) si la Date de Mise en Service intervient plus de vingt (20) jours ouvrés après la Date Indicative de Mise en Service communiquée.

5.3 Objectif de Disponibilité du Service - Sur une période de référence d'un (1) mois, EXPERT TELECOM s'efforcera d'atteindre un taux de disponibilité d'au moins 99,75% (ci-après désignés « Objectif de Disponibilité du Service »). Sur une période de référence, on désignera par « Taux de Disponibilité », le ratio de un (1) moins la somme sur la période de référence des Délais de Rétablissement divisé par la durée totale de la période de référence, soit six cents (600) minutes par jour ouvrés. Pour un Site Client donné disposant d'un Lien d'Accès SDSL, si le Taux de Disponibilité n'atteint pas l'Objectif de Disponibilité du Service, le Client pourra, à sa demande, bénéficier auprès de EXPERT TELECOM d'un avoir égal à un pourcentage des Redevances Mensuelles au titre du mois au cours duquel est intervenue la Défaillance et ce, tel que mentionné dans le tableau ci-après :

Objectif de Disponibilité du Service	Montant de l'Avoir
En deçà de 99,75 et jusqu'à 99,2%	5%
De 99,2 à 98%	8%
Moins de 98%	15%

5.4 Objectif de Rétablissement du Service - EXPERT TELECOM s'efforcera de corriger tout problème ayant causé une Défaillance du Service dans le délai de quatre (4) heures à compter de la réception d'une Notification de Défaillance (ci-après « Objectif de Rétablissement du Service »). L'Objectif de Rétablissement du Service s'entend en Heures Ouvrables. Aucune pénalité ne sera due par EXPERT TELECOM si l'Objectif de Rétablissement du Service n'est pas atteint.

5.5 L'octroi des avoirs mentionnés au présent article 7 constituera la seule obligation et indemnisation due par EXPERT TELECOM et l'unique compensation et recours du Client, au titre de la qualité du Service. La responsabilité de EXPERT TELECOM ne pourra pas être engagée et aucun avoir ne sera accordé par EXPERT TELECOM lorsque l'interruption ou le non-respect d'un ou de plusieurs Objectif(s) de Qualité de Service défini(s) au présent article 5 résultera : (i) d'un cas de force majeure tel que mentionné à l'article 6.2 des Conditions Générales de Service ; (ii) du fait d'un tiers ou du fait du Client (notamment en cas d'acte ou d'omission de ce dernier) ; (iii) du fait d'un Equipement du Client, du Site Client (notamment du LAN du Client) ou d'un service non fourni par EXPERT TELECOM ; (iv) d'une maintenance planifiée ; (v) d'une perturbation ou interruption dans la fourniture ou l'exploitation des moyens de télécommunication fournis par l'Opérateur auquel EXPERT TELECOM est raccordé, en particulier si le Site Client n'est pas raccordé par au moins deux (2) Opérateurs distincts ; (vi) de trafic du Client excédant la capacité du Service.

5.6 L'émission par EXPERT TELECOM d'avoirs est soumise aux limites suivantes : (i) le montant d'avoirs pour Objectif de Qualité de Service émis sur toute période de trente (30) jours consécutifs sera plafonné à vingt pourcents (20%) des Redevances Mensuelles et des Consommations mensuelles dues au titre du Service défaillant ; (ii) les avoirs résiduels ne seront pas reportés à des périodes ultérieures.



6. DURÉE

Sauf stipulation contraire expresse dans la Commande, une Ligne xDSL 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.

7. TARIFICATION

7.1 EXPERT TELECOM se réserve le droit de facturer au Client des frais selon les tarifs standards de EXPERT TELECOM en vigueur (ci-après individuellement désignés « **Frais Additionnels** ») en cas d'intervention d'un technicien de EXPERT TELECOM ou d'un tiers diligenté par lui sur un Site Client lorsque ladite intervention : (i) a pour but de corriger un problème avec le Matériel et que EXPERT TELECOM ou le tiers désigné par lui n'obtient pas un accès immédiat au Matériel dès son arrivée sur le Site Client ; (ii) est effectuée en réponse à une demande du Client sans que des problèmes soient ensuite constatés avec le Matériel ; (iii) est nécessaire pour achever l'Installation qui devait être effectuée lors d'une date fixée d'un commun accord entre les Parties et qui n'a pas pu être terminée pour une raison imputable au Client ; (iv) a fait l'objet d'une annulation de la part du Client moins de quarante-huit (48) heures ouvrées avant la date d'intervention prévue.

7.2 EXPERT TELECOM se réserve le droit de modifier le montant des Frais Additionnels et/ou des Frais Initiaux applicables sous réserve d'en notifier préalablement le Client au moins trente (30) jours avant la prise d'effet de ladite modification.

Fait en deux exemplaires à Oost Cappel , le

Pour EXPERT TELECOM
Nom : Monsieur Lionel COORNAERT
Qualité : Gérant

Pour
Nom :
Qualité :

SIGNATURE ET CACHET OBLIGATOIRES

SIGNATURE ET CACHET OBLIGATOIRES