

## Conditions Générales de Vente

### Liens DATA

#### ARTICLE I. DÉFINITIONS

Pour l'application des présentes, le terme "DATAOUEST®" désigne toutes sociétés du groupe DATAOUEST® à savoir la SAS PPI Group, la SARL PPARFAIT ou la SARL DATAOUEST CENTER, le terme "Client" désigne toute personne physique ou morale qui fait appel aux services proposés par DATAOUEST®. La ou les Parties désignent soit DATAOUEST®, soit le Client, ou les deux.

**Accès Internet** : Service permettant au Client d'accéder au réseau Internet.

**ARCEP** : Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes

**Frais de mise en service** : Frais facturés au Client par DATAOUEST lors de la création et de l'activation du Service.

**Incident** : Problème ou dysfonctionnement rencontrés sur le Service et relevant de la responsabilité de DATAOUEST®. Sont considérés comme relevant de la responsabilité de DATAOUEST® les causes suivantes : problème matériel, réseau, électrique ...

**Infogérance** : Prestation spécifique réalisée par DATAOUEST® à la demande du Client et faisant l'objet d'une facturation.

**Paire de cuivre** : Ensemble de deux fils de cuivre qui constitue la ligne physique de l'abonné, reliant sa prise téléphonique au répartiteur téléphonique associé.

**Service** : Désigne l'ensemble des services fournis par DATAOUEST conformément aux contrats souscrits par le Client.

**Site DATAOUEST®** : Site de la société DATAOUEST® accessible depuis le réseau Internet à l'adresse <http://www.dataouest.fr>

**XDSL** : Technologie permettant l'utilisation du réseau téléphonique pour accéder au réseau Internet à haut débit.

**Fibre** : Technologie permettant l'utilisation d'un réseau de fibre optique pour accéder au réseau Internet à haut débit.

Les présentes sont conclues entre :

- La société DATAOUEST CENTER, société de droit français, 40 bis rue Antoine Lavoisier – 50180 AGNEAUX, inscrite au RCS de COUTANCES sous le numéro 820 867 539, représentée par M. PARFAIT, ci-dessous nommée DATAOUEST,

- Et entre toute personne physique ou morale, professionnel de droit privé ou de droit public, domicilié en France Métropolitaine, éligible aux offres SDSL de DATAOUEST® et souhaitant souscrire aux offres DATA de la société DATAOUEST®, ci-après nommé le Client.

#### ARTICLE II. APPLICATION ET OPPOSABILITÉ DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE FOURNITURE D'UN ACCÈS DATA.

Les présentes conditions générales sont applicables à toute souscription d'un accès DATA auprès de DATAOUEST®. En conséquence, le fait de passer commande implique l'adhésion entière et sans réserve du Client aux présentes conditions générales de prestations. Aucune condition particulière ne peut, sauf acceptation formelle et écrite de DATAOUEST, prévaloir sur les présentes conditions générales. Toute clause contraire posée par le Client sera donc, à défaut d'acceptation expresse, inopposable à DATAOUEST®, quel que soit le moment où elle aura pu être portée à la connaissance de cette dernière.

Le fait que DATAOUEST® ne se prévale pas à un moment donné de l'une quelconque des clauses des présentes conditions générales ou particulières et/ou tolère un manquement par l'autre partie à l'une quelconque des obligations visées dans les présentes conditions contractuelles ne peut être interprété comme valant renonciation par DATAOUEST® à se prévaloir ultérieurement de l'une quelconque desdites conditions.

#### ARTICLE III. OBJET

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les conditions techniques et financières dans lesquelles DATAOUEST® s'engage à fournir au Client via son infrastructure, un accès Internet de type XDSL ou optique.

DATAOUEST® assure la connexion du site du Client au réseau Internet par le biais d'équipements spécifiques mis à disposition par DATAOUEST® au Client.

Le Client reconnaît expressément que DATAOUEST® ne participe aucunement au sens des présentes à la conception, au développement, et à la réalisation de l'infrastructure Internet du Client et de ses outils informatiques de gestion et d'administration.

#### ARTICLE IV. ASSISTANCE

##### Section 4.01 OUTILS ET DOCUMENTATIONS FOURNIES PAR DATAOUEST®

DATAOUEST® met à la disposition du Client :

- Les coordonnées permettant de contacter l'Assistance technique DATAOUEST®;
- Un formulaire de déclaration d'Incident ;

##### Vérifications préalables :

En cas de dysfonctionnement du Service, il appartient au Client de déclarer l'incident auprès des services de DATAOUEST®.

##### Section 4.02 PROCÉDURE DE DÉCLARATION

###### D'INCIDENT :

Pour déclarer un Incident, le Client doit envoyer un mail à [support@dataouest.fr](mailto:support@dataouest.fr), il sera en mesure de retrouver les précédents tickets contenant les échanges électroniques entre le Client et DATAOUEST®. Ou appeler le support technique DATAOUEST® au 02 33 57 27 01 choix 2.

À cette fin, le Client autorise expressément DATAOUEST® et son personnel, à se connecter à son Service et à effectuer toute opération nécessaire à l'élaboration du Diagnostic tant au niveau matériel que logiciel.

À ce titre, DATAOUEST® se réserve le droit de refuser toute intervention si elle constate lors de ses recherches que le Client utilise le Service en violation des conditions générales et particulières de DATAOUEST® ou des lois et règlements en vigueur.

L'ensemble des échanges entre les parties et notamment les échanges électroniques et conversations téléphoniques feront foi de l'engagement du Client à l'intervention de DATAOUEST®.

##### Section 4.03 PRISE EN CHARGE DE L'INCIDENT ET ÉLABORATION DU DIAGNOSTIC

Dans le cadre de cette procédure de déclaration d'Incident, DATAOUEST® sera amenée à effectuer un

Diagnostic de manière à rechercher l'origine et la cause du dysfonctionnement rencontré. Si dans le cadre de ses recherches, DATAOUEST® détermine que le dysfonctionnement est un Incident c'est-à-dire qu'il relève de la responsabilité de DATAOUEST®, le coût afférent à la réalisation du Diagnostic sera entièrement assumé par DATAOUEST® conformément aux termes contractuels applicables au Service.

A contrario, si le diagnostic fait apparaître que l'Incident rencontré par le Client ne relève pas d'une responsabilité de DATAOUEST® ou que son existence ne peut être confirmée, le temps passé par DATAOUEST® dans la réalisation du Diagnostic sera facturé au Client sur une base forfaitaire au tarif consultable sur le site DATAOUEST® à l'adresse <http://www.dataouest.fr> et tel que rappelé lors de la déclaration d'Incident du Client.

Dans l'hypothèse où DATAOUEST® ne parviendrait pas à identifier l'origine ou la cause du Dysfonctionnement, les recherches relatives à l'établissement du Diagnostic ne seront pas facturées au Client

De même, le Diagnostic ne sera pas facturé au Client, lorsque DATAOUEST® ne sera pas en mesure de communiquer un devis pour la résolution du dysfonctionnement.

Le Client s'engage à ne pas recourir abusivement à l'Assistance. DATAOUEST® se réserve le droit de refuser la prise en charge d'une demande du Client si son comportement ou la fréquence de ses demandes sont de nature à dérégler le fonctionnement normal du service d'Assistance.

#### Section 4.04 **RÉSOLUTION DU DYSFONCTIONNEMENT**

À l'issue du Diagnostic, DATAOUEST® communiquera la cause du dysfonctionnement et orientera le Client vers les solutions techniques à apporter pour la résolution du problème rencontré.

Dans la mesure où le Dysfonctionnement ne relèverait pas de la responsabilité de DATAOUEST®, DATAOUEST® fera parvenir au Client un devis correspondant au coût des opérations de résolution si le Client souhaite que DATAOUEST® prenne en charge la résolution de son problème si DATAOUEST® est en mesure de lui proposer ce service.

À ce titre DATAOUEST® rappelle qu'elle n'est soumise qu'à une obligation de moyen.

#### Section 4.05 **CONDITIONS DE RÈGLEMENT**

La tarification de base applicable au devis est rappelée sur le tarif DATAOUEST®. Les sommes dues seront facturées le mois suivant à la date anniversaire mensuelle du Service ayant fait l'objet de la mesure d'assistance technique. En cas de renouvellement mensuel du Service, l'ensemble des sommes dues relatives à ce service y compris au titre de l'assistance technique sera facturé.

Aucune nouvelle intervention n'aura lieu si le règlement de l'intervention précédente n'a pas été honoré.

### **ARTICLE V. GARANTIE DE RÉTABLISSEMENT (GTR)**

#### Section 5.01 **DEMANDE D'INTERVENTION**

Lorsque le Service n'est plus disponible, c'est-à-dire lorsque l'accès Internet du Client est impossible, il

appartient au Client de contacter les services de DATAOUEST® par téléphone au 02 33 57 27 01 pour déclencher une demande d'Intervention.

Les services de DATAOUEST® effectueront en collaboration avec le Client une série de tests nécessaires à la détermination du problème technique et déclencheront la demande d'intervention à l'issue de l'appel téléphonique s'ils l'estiment nécessaire.

#### Section 5.02 **INTERVENTION**

Le Client s'engage à apporter son concours pour toute la durée de l'Intervention et s'engage notamment à être disponible pour toute demande formulée par les Services de DATAOUEST®. De même, le Client s'engage à faciliter l'accès à ses équipements localisés sur son site de manière à permettre le bon déroulement de l'Intervention par le Technicien qualifié mandaté par DATAOUEST®.

#### Section 5.03 **GARANTIE DE RÉTABLISSEMENT EN HEURES OUVRÉES (HO)**

DATAOUEST® s'engage à rétablir le Service du Client dans un délai de 4 (quatre) heures ouvrées à compter de la demande d'Intervention enregistrée par les Services de DATAOUEST®.

Par heure ouvrée, on entend les tranches horaires suivantes :

- Du lundi au vendredi de 08H à 18H (hors jours fériés)

#### Section 5.04 **PÉNALITÉS EN CAS DE NON-RÉTABLISSEMENT**

Dans l'hypothèse où DATAOUEST® ne serait pas en mesure de rétablir le Service dans un délai de 4 Heures, le Client pourra demander, via ticket support authentifié, l'application des pénalités suivantes (pénalité exprimée en % du montant HT de l'abonnement mensuel hors options et frais annexes):

**Pénalité par Heure d'Indisponibilité au-delà de la GTR 5%**

**Pénalité maximale par Intervention 50%**

**Pénalité maximale par mois (quel que soit le nombre d'interventions) 100%**

Ces pénalités ne pourront être appliquées dès lors que le Client n'aura pas apporté son concours au bon déroulement de l'Intervention.

DATAOUEST® remboursera le Client, sur son compte-client, sous forme de crédit anticipé sur la prochaine facturation.

Ces pénalités ne pourront être appliquées, lorsque le non-respect du temps de rétablissement résultera :

- D'un cas de force majeure ;

- D'une mauvaise collaboration du Client qui n'aura pas apporté son concours au bon déroulement de l'Intervention ;

- Du fait du Client et, en particulier, en raison d'une installation terminale non conforme aux normes en vigueur et aux recommandations de DATAOUEST® ;

- D'une interruption prévue à l'Article XVII des conditions générales ;

- D'une interruption résultant de prescriptions concernant le Client formulées par une autorité judiciaire ou administrative ;

- D'une défaillance du Modem nécessitant un échange standard ;

- D'un raccordement de l'accès du Client sur le réseau d'un opérateur tiers.

#### Section 5.05 *FRAIS D'INTERVENTION POTENTIELLEMENT À LA CHARGE DU CLIENT*

Toute demande d'Intervention nécessitant un déplacement physique d'un Technicien qualifié sur le site du Client lui sera facturée 199€ HT dès lors que l'indisponibilité du Service ne relève pas de la responsabilité de DATAOUEST®, mais est uniquement imputable au Client (mauvaise utilisation du Service par le Client, problème de branchement...).

#### Section 5.06 *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 DATAOUEST®, conformément à la procédure, et l'heure à laquelle DATAOUEST® notifie au Client le rétablissement du Service sur le Lien d'Accès ADSL concerné.

#### Section 5.07 *MODALITÉS DE VERSEMENT DES PÉNALITÉS*

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

Les pénalités seront calculées par année calendaire. Dans le cas où la date de Début de Service d'un Lien d'Accès IP ADSL, EFM intervient en cours d'année, les pénalités seront appliquées au prorata temporis.

La responsabilité de DATAOUEST® ne pourra être engagée et aucune pénalité ne sera due lorsque l'Interruption ou le non-respect des engagements de niveaux de service définis ci-dessus résultera :

- d'une modification de la Prestation demandée par le Client,
- d'un cas de force majeure,
- du fait d'un tiers,
- du fait du Client et en particulier du non-respect des spécifications techniques fournies par DATAOUEST® pour la mise en œuvre du Service ou d'un mauvais fonctionnement de la desserte interne ou de l'Équipement terminal,
- d'un élément non installé et exploité par DATAOUEST®,
- de l'existence de contraintes particulières ou de la nécessité de mettre en œuvre des moyens spéciaux (tel que les accès réglementés, interdiction de passage, obstacles naturels, configurations architecturales non accessibles par des moyens usuels) non imputables à DATAOUEST®,
- 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 DATAOUEST®, et notamment en cas de dysfonctionnement des réseaux d'infrastructure des concessionnaires du domaine public,
- de modifications dues à des prescriptions faites à DATAOUEST® par l'Autorité de Régulation des Télécommunications ou tout autre organisme réglementaire,
- d'intervention de maintenance exceptionnelle, inhérente à l'instabilité technologique liée au DSL,
- ou si l'Interruption nécessite le déplacement d'un technicien de DATAOUEST® chez le Client.

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

Lorsque le Client demande l'application des pénalités pour non-respect de l'IMS, dans le respect de la procédure susmentionnée, et que DATAOUEST® 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 DATAOUEST®, le Client pourra saisir le responsable Exploitation de DATAOUEST® de ce conflit.

#### Section 5.08 *PROCÉDURE DE NOTIFICATION DES INTERRUPTIONS*

DATAOUEST® fournit à ses clients un point d'entrée unique qui assure l'accueil, la prise en compte, l'aiguillage et le suivi des notifications d'Interruptions. Ce service est accessible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 pour les interlocuteurs désignés par le Client.

Toute notification d'interruption doit être transmise au DATAOUEST®.

#### Section 5.09 *SIGNALISATIONS TRANSMISES A TORT (STT) LIENS CUIVRE UNIQUEMENT*

Dans le cas où le traitement d'une signalisation d'incident ne révèle aucun défaut sur la partie du réseau du DATAOUEST® ou de l'Opérateur de la boucle locale OBL, la signalisation est considérée comme signalisation transmise à tort (STT) et est facturée à l'opérateur.

Les signalisations transmises à tort seront facturées à hauteur de 80% du nombre de STT, au tarif précisé en annexe tarifaire.

Les tickets concernés :

Les frais de signalisation sont dus par le Client dans les cas suivants :

- ouverture de ticket pour un incident qui, après vérification par l'OBL, s'avère ne pas relever du périmètre de responsabilité de l'OBL et/ou être consécutif à un usage anormal et/ou frauduleux du Service par le Client,

- ❑ dysfonctionnement lié à l'utilisation par le Client de techniques non autorisées,
- ❑ défaut généré par le Client en dehors de l'hypothèse précédente,
- ❑ défaut non dû à une cause liée à la prestation de l'OBL,
- ❑ défaut dû à une dégradation causée par un tiers.

Contestation de facture :

En cas de litige sur une facture, le Client devra adresser un mail de contestation de la facture sous 10 jours ouvrés à compter de la réception de la facture.

Celui-ci devra indiquer le(s) numéro(s) de ticket sur lequel(s) porte(nt) la contestation, ainsi qu'une justification.

À réception de cette contestation, le DATAOUEST® procédera à une analyse du(des) ticket(s) et transmettra un mail de réponse au Client avec maintien ou non de la facturation de cette STT.

#### Section 5.10 *PROCÉDURE D'EXPERTISE, LIENS CUIVRE UNIQUEMENT*

##### (a) Principes

L'expertise a pour objectif de diagnostiquer clairement la nature et l'origine d'un incident ayant donné lieu à une Signalisation et de s'assurer de la synchronisation ADSL depuis le DSLAM jusqu'au Point de Terminaison du Réseau situé dans les locaux de l'Utilisateur.

Il existe deux types d'Expertises :

- ❑ L'Expertise demandée par l'Opérateur,
- ❑ L'Expertise demandée par DATAOUEST®.

##### (b) Types d'expertise

###### *(i) Expertise demandée par le Client*

Le déroulement de l'expertise, en Jours ouvrés, de 08h00 à 18h00, est le suivant :

- ❑ le délai de rétablissement défini ci-dessus et la pénalité de retard éventuelle ne s'appliquent pas,
- ❑ l'Expertise est réalisée sur rendez-vous, en présence du Client ou d'un tiers dûment mandaté par lui ; l'organisation dudit rendez-vous est à la charge du Client qui propose trois rendez-vous à DATAOUEST® dans les 7 (sept) jours calendaires suivants sa demande d'Expertise,
- ❑ dans le cas où l'Expertise attribue la responsabilité du dysfonctionnement au Client, celui-ci s'engage à payer à DATAOUEST® le montant forfaitaire d'Expertise défini à l'annexe tarifaire des présentes conditions. Ledit dysfonctionnement est considéré et comptabilisé comme une Signalisation transmise à tort,
- ❑ dans le cas où l'Expertise attribue la responsabilité du dysfonctionnement à DATAOUEST®, celle-ci ne facture pas les frais d'Expertise,
- ❑ l'Expertise est conclue par un procès-verbal signé conjointement par les représentants de DATAOUEST® et du Client.

###### *(ii) Expertise à la demande de DATAOUEST®*

DATAOUEST® peut déclencher une Expertise dès la seconde Signalisation du Client pour un même incident.

Dans ce cas, cette seconde Signalisation est transformée par DATAOUEST® en Expertise.

Le Client est informé par mail que DATAOUEST® demande une Expertise.

Le Client s'engage à respecter les mêmes conditions de prise de rendez-vous et de délai de traitement que pour l'Expertise demandée par le Client.

##### (c) Éligibilité de la commande d'Expertise

La commande d'Expertise du Client est prise en compte par le DATAOUEST® si les conditions suivantes sont respectées cumulativement :

(i) deux signalisations clôturées ont été transmises à DATAOUEST® concernant le même incident

(ii) les délais définis ci-dessous sont respectés

(iii) à l'exclusion du cas visé ci-dessous.

(ii) le délai entre les 2 clôtures ne doit pas dépasser 14 (quatorze) jours calendaires. Si le Client dépose une nouvelle Signalisation au-delà de ce délai, la Signalisation est traitée comme une première Signalisation.

L'Expertise est demandée par le Client au plus tard 14 (quatorze) jours calendaires après la seconde Clôture.

(iii) le cumul d'Expertise est exclu.

L'Expertise doit être réalisée dans un délai de 7 (sept) jours calendaires après la demande .

Si le Client confirme la persistance du dérangement à l'issue de la seconde Clôture, une procédure d'Expertise peut être déclenchée à sa demande.

##### (d) Commande d'Expertise

La demande d'Expertise est déposée par l'intermédiaire de l'envoi du bon de commande d'Expertise, par fax ou par mail. Dans ce cas, DATAOUEST® crée le ticket d'Expertise et communique son numéro par courrier électronique au Client qui en aura le suivi.

#### ARTICLE VI. *CONDITIONS DE RÉALISATION ET DE FACTURATION DES PRESTATIONS*

Le Client indique lors de sa commande le numéro de téléphone correspondant à la ligne téléphonique ou toute autre information jugée utile par DATAOUEST® (adresse, étage..) pour laquelle il souhaite que soit installé le lien. DATAOUEST® vérifiera l'éligibilité de la ligne du Client avec ses offres et communiquera dans la mesure du possible les débits et le coût de l'abonnement mensuel correspondants.

DATAOUEST® commence la procédure de mise en place de l'accès du Client à compter de la validation du Bon de commande rempli par le Client, des documents justificatifs requis le cas échéant ainsi que de l'autorisation de prélèvement dûment remplie par le Client. DATAOUEST® accusera réception au Client du Bon de commande, et l'informerá par courriel de l'état d'avancement de la configuration de son service.

Le Client sera ensuite facturé chaque début de mois civil pour sa connexion, le paiement sera effectué par prélèvement automatique sur le compte bancaire indiqué par le Client lors de sa souscription.

#### ARTICLE VII. CONDITIONS D'EXPLOITATION

DATAOUEST® s'engage à tout mettre en œuvre pour assurer la permanence, la continuité et la qualité des services qu'elle propose, et souscrit à ce titre une obligation de moyens ; en conséquence, DATAOUEST® s'efforcera d'offrir un accès Internet de qualité 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

Le Client reconnaît par les présentes que les fluctuations de la bande passante et les aléas des différents fournisseurs d'accès sont des éléments pouvant entraîner une discontinuité de service indépendante de la volonté de DATAOUEST® et extérieure à ses moyens techniques tels que définis à l'Article X des présentes.

#### ARTICLE VIII. INFORMATION DU CLIENT ET CONFORMITÉ DU SERVICE

Le Client reconnaît avoir vérifié l'adéquation du Service à ses besoins et avoir reçu de DATAOUEST® tous les informations et conseils qui lui étaient nécessaires pour souscrire au présent engagement en connaissance de cause.

Il appartient au Client de vérifier le bon fonctionnement de son matériel et de s'assurer qu'il lui permet de bénéficier d'un service de qualité.

#### ARTICLE IX. OBLIGATIONS DE DATAOUEST®

DATAOUEST® s'engage à apporter tout le soin et toute la diligence nécessaire à la fourniture d'un service de qualité conformément aux usages de la profession et à l'état de l'art. DATAOUEST® s'engage à :

##### Section 9.01

Assurer la disponibilité de l'accès du Client. En cas de nécessité, DATAOUEST® pourra procéder à des interventions de maintenance préventive ou d'urgence (pouvant dans certains cas entraîner une interruption du Service). DATAOUEST® informera alors auparavant, dans la mesure du possible, le Client dans un délai raisonnable en l'informant de la nature et de la durée de l'intervention, afin que le Client prenne ses dispositions.

##### Section 9.02

Intervenir dans les meilleurs délais en cas d'incident relevant de sa responsabilité.

##### Section 9.03

Assurer le maintien au meilleur niveau de la qualité de ses outils.

##### Section 9.04

Conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur, DATAOUEST® est tenu de veiller à la conservation des données de connexion de ses abonnés et peut être amené à les communiquer aux autorités judiciaires et administratives compétentes.

#### ARTICLE X. RESPONSABILITÉ DE DATAOUEST®

DATAOUEST® est responsable, selon les règles du droit civil, des services fournis au Client. DATAOUEST® s'engage à mettre tous ses moyens en œuvre pour assurer dans des conditions optimales les services au Client, sauf dans l'hypothèse où une interruption du Service est expressément demandée par une autorité administrative ou juridictionnelle compétente.

Il est rappelé que DATAOUEST® n'intervient pas dans la connexion physique des équipements du Client, il

appartient au Client de se conformer aux recommandations de DATAOUEST® lors de la connectivité des équipements terminaux.

DATAOUEST® ne saurait en aucun cas voir sa responsabilité engagée en cas de défaillance ou problème technique rencontrés par le Client sur ses équipements suite aux interventions effectuées par lui-même, son personnel, ses sous-traitants.

En outre, la responsabilité de DATAOUEST® ne sera pas engagée :

Si l'exécution du contrat, ou de toute obligation incombant à DATAOUEST® au titre des présentes, est empêchée, limitée ou dérangée du fait d'incendie, explosion, défaillance des réseaux de transmission, effondrement des installations, épidémie, tremblement de terre, inondation, panne d'électricité, guerre, embargo, loi, injonction, demande ou exigence de tout gouvernement, grève, boycott, ou autre circonstance hors du contrôle raisonnable de DATAOUEST® ("Cas de Force majeure"), alors DATAOUEST®, sous réserve d'une prompte notification au Client, devra être dispensée de l'exécution de ses obligations dans la limite de cet empêchement, limitation ou dérangement, et le Client sera de la même manière dispensé de l'exécution de ses obligations dans la mesure où les obligations de cette partie sont relatives à l'exécution ainsi empêchée, limitée ou dérangée, sous réserve que la partie ainsi affectée fasse ses meilleurs efforts pour éviter ou pallier de telles causes d'inexécution et que les deux parties procèdent avec promptitude dès lors que de telles causes auront cessé ou été supprimées. La partie affectée par un Cas de Force majeure devra tenir l'autre partie régulièrement informée par courriel des pronostics de suppression ou de rétablissement de ce Cas de Force majeure. Si les effets d'un Cas de Force majeure devaient avoir une durée supérieure à 30 jours, à compter de la notification du cas de force majeure à l'autre partie, le contrat pourrait être résilié de plein droit à la demande de l'une ou l'autre partie, sans droit à indemnité de part et d'autre, soit encore du fait du Client, notamment dans les cas ci-après :

- arrêt du Service pour force majeure,
- détérioration de l'application,
- mauvaise utilisation des terminaux par le Client ou par sa Clientèle, faute, négligence, omission ou défaillance de sa part, non-respect des conseils donnés,
- destruction partielle ou total des informations transmises ou stockées à la suite d'erreurs imputables directement ou indirectement au Client,

Par suite, compte tenu du haut degré de technologie mis en œuvre pour l'exécution du Service objet du présent contrat, DATAOUEST® est tenu à une obligation de moyens et s'engage à apporter tout le soin raisonnablement possible à l'exécution du Service. DATAOUEST® ne pourra être tenue responsable du contenu des informations, du son, du texte, des images, éléments de forme, données accessibles sur les sites hébergés sur le (ou les) serveur du Client, transmises ou mises en ligne par le Client et ce à quelque titre que ce soit.

DATAOUEST® ne saurait être tenu pour responsable du non-respect total ou partiel d'une obligation et/ou défaillance des opérateurs des réseaux de transport vers le monde Internet et en particulier de son ou ses fournisseurs d'accès.

Les réparations dues par DATAOUEST® en cas de défaillance du Service qui résulterait d'une faute établie à son encontre correspondront au préjudice direct, personnel et certain lié à la défaillance en cause, à l'exclusion expresse des dommages indirects.

En aucun cas, DATAOUEST® ne pourra être tenu responsable des préjudices indirects, c'est à dire tous ceux qui ne résultent pas directement et exclusivement de la défaillance partielle ou totale du Service fourni par DATAOUEST®, tel que préjudice commercial, perte de commandes, atteinte à l'image de marque, trouble commercial quelconque, perte de bénéfices ou de Clients (par exemple, divulgation inopportune d'informations confidentielles les concernant par suite de défectuosité ou de piratage du système), pour lesquels le Client sera son propre assureur ou pourra contracter les assurances appropriées. Toute action dirigée contre le Client par un tiers constitue un préjudice indirect et par conséquent, n'ouvre pas droit à réparation. En tout état de cause, le montant des dommages et intérêts qui pourraient être mis à la charge de DATAOUEST®, si sa responsabilité était engagée, sera limité au montant des sommes effectivement versées par le Client à DATAOUEST® et/ou facturées au Client par DATAOUEST® et/ou au montant des sommes correspondant au prix de la prestation, pour la part du Service pour laquelle la responsabilité de DATAOUEST® a été retenue. Sera pris en considération le montant le plus faible de ces sommes.

Le Client reconnaît qu'aucune stipulation des présentes ne le dégagera des obligations de payer tous les montants dus à DATAOUEST® au titre des présentes.

#### ARTICLE XI. OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉ DU CLIENT

Le Client s'engage à communiquer et à justifier à DATAOUEST® ses coordonnées, lieu de résidence et informations bancaires exacts ainsi qu'à procéder à leur mise à jour régulièrement. Il appartient au Client de transmettre des informations valides permettant son identification.

Il s'engage à communiquer les documents à jour dès que nécessaire (déménagement, changement de domiciliation bancaire...).

Le Client s'engage à utiliser le Service conformément aux dispositions législatives et réglementaires en vigueur.

Le Client s'engage à transmettre à DATAOUEST® l'autorisation de prélèvement. À défaut de réception de ces documents dans un délai de 15 jours à compter de la commande initiale, DATAOUEST® ne pourra garantir la mise à disposition de l'accès.

Le Client reconnaît que DATAOUEST® peut être amenée à lui transmettre des recommandations techniques visant à améliorer la qualité du Service et/ou sa sécurité et s'engage à ce titre à se connecter régulièrement à son interface de gestion ainsi qu'à son service de messagerie électronique.

Le Client reconnaît que DATAOUEST® peut être amenée, dans le but d'améliorer la qualité du Service, à effectuer des interventions techniques sur ses infrastructures susceptibles d'altérer le bon fonctionnement du Service ou de le suspendre pour une durée limitée. DATAOUEST® se bornera à communiquer préalablement par l'intermédiaire de l'ensemble des moyens de communication dont elle dispose, les modalités de l'interruption du Service ainsi que la durée estimée de la coupure du service.

Le Client s'engage à utiliser des équipements de télécommunication conformes à la réglementation en vigueur, et à utiliser le Service conformément aux dispositions du présent Contrat.

Le Client s'engage notamment à ne pas utiliser le Service pour des envois de courriels frauduleux, attaques informatiques, ou pour toute utilisation portant atteinte à l'ordre public ou aux bonnes mœurs et à vérifier la conformité et la légalité de l'utilisation du Service dans le pays de réception du Service.

Le Client ne pourra prétendre au remboursement, au remplacement ou à quelque indemnisation que ce soit par DATAOUEST® des dégâts ou des pannes que pourrait subir son matériel en raison de l'utilisation du Service. En cas de défaillance de l'équipement terminal du fait du Client, DATAOUEST® ne saurait être tenu pour responsable de l'interruption du Service. En conséquence, le Client devra s'acquitter des sommes dues à DATAOUEST® pour assurer la prestation.

En cas d'utilisation considérée comme abusive, DATAOUEST® se réserve le droit de suspendre le Service du Client. Dans la mesure du possible, DATAOUEST® l'avertira que l'utilisation du Service fait l'objet d'une utilisation non conforme ou manifestation abusive. DATAOUEST® informera le Client de la situation et l'invitera, le cas échéant, à vérifier l'adéquation de l'offre souscrite avec ses besoins.

De façon générale, toute utilisation non conforme aux présentes entraînera la possibilité pour DATAOUEST® de suspendre le Service.

Le Client s'interdit toute opération de "spoofing" qui consiste à transmettre une autre adresse IP en lieu et place de sa véritable adresse IP attribuée par DATAOUEST® dans le cadre du Service.

L'utilisation de l'accès est strictement limitée au seul Client depuis ses équipements situés sur son site. À défaut, DATAOUEST® se réserve la possibilité de suspendre sans préavis le service du Client.

Le Client agit en tant qu'entité indépendante et assume en conséquence seuls les risques et périls de son activité. Le Client est seul responsable du contenu, des informations transmises, diffusées ou collectées, de leur exploitation et de leur mise à jour, ainsi que de tous fichiers, notamment fichiers d'adresses susceptibles de transiter sur le réseau Internet par l'intermédiaire de l'accès data du Client. Le Client s'engage notamment à respecter les droits des tiers, notamment les droits de la personnalité, les droits de propriété intellectuelle des tiers tels que droits d'auteur, droits sur les brevets ou sur les marques.

En conséquence, DATAOUEST® ne saurait être tenu pour responsable du contenu des informations transmises, diffusées ou collectées, de leur exploitation et de leur mise à jour, ainsi que de tous fichiers, notamment fichiers d'adresses et ce, à quelque titre que ce soit. DATAOUEST® ne peut que mettre en garde le Client sur les conséquences juridiques qui pourraient découler d'activités illicites, et dégager toute responsabilité solidaire sur l'utilisation des données mises à la disposition des internautes par le Client.

Le Client déclare en conséquence accepter pleinement toutes les obligations légales découlant de la propriété de ses services, DATAOUEST® ne pouvant être recherché ni inquiété à cet égard pour quelque cause que ce soit, notamment en cas de violation de lois ou règlements applicables aux services du Client. Le non-respect par le Client des points visés ci-dessus et notamment toute activité susceptible d'engendrer une responsabilité civile et/ou pénale entraînera le droit pour DATAOUEST® de suspendre l'accès Internet du Client et/ou d'interrompre sans délai et sans mise en demeure préalable les services du Client et de résilier immédiatement et de plein droit le contrat, sans préjudice du droit à tous dommages et intérêts auxquels DATAOUEST® pourrait prétendre. Il en est de même si le Client utilise de manière avérée la technique du spamming sur le réseau Internet, lequel comportement entraînant sans préavis l'interruption du Service et la résiliation des présentes.

Dans ces hypothèses, le Client ne pourra prétendre au remboursement par DATAOUEST® des sommes déjà versées.

Le Client s'engage à respecter l'ensemble des prescriptions légales et réglementaires en vigueur, et en particulier celles relatives à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, et notamment à faire toute déclaration des traitements auprès de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (C.N.I.L.).

Le Client s'engage par ailleurs à prendre toutes les assurances nécessaires auprès d'un organisme notoirement solvable afin de couvrir tous les dommages qui lui seraient imputables dans le cadre du présent contrat ou de son exécution. Il s'engage à remettre une attestation d'assurance en cours de validité à DATAOUEST® sur simple demande.

Toute utilisation du Service via les éléments d'identification sera présumée être effectuée par le Client. Celui-ci est responsable de toute utilisation du Service qu'elle soit faite par lui ou par un tiers mandaté ou non par lui.

Le Client garantit relever indemne DATAOUEST® de toute action en revendication de tiers liée au contenu des informations transmises, diffusées, reproduites notamment celles résultant d'une atteinte aux droits de la personnalité, à un droit de propriété lié à un brevet, à une marque, à des dessins et modèles, à des droits d'auteur ou celles résultant d'un acte de concurrence déloyale ou parasitaire ou d'une atteinte à l'ordre public, aux règles déontologiques régissant Internet, aux bonnes mœurs, au respect de la vie privée (droit à l'image, secret de la correspondance...) ou aux dispositions du Code pénal.

À ce titre, le Client indemniserà DATAOUEST® de tous frais, charges et dépenses que celle-ci aurait à supporter de ce fait, en ce compris les honoraires et frais raisonnables des conseils de DATAOUEST®, même par une décision de justice non définitive.

Le Client s'engage à régler directement à l'auteur de la réclamation toute somme que celui-ci exigerait de DATAOUEST®. En outre, le Client s'engage à intervenir sur demande de DATAOUEST® à toute instance engagée contre cette dernière ainsi qu'à garantir DATAOUEST® de toutes les condamnations qui seraient prononcées contre elle à cette occasion. En conséquence, le Client s'engage à faire son affaire personnelle de toute réclamation et/ou procédure, quel qu'en soit la forme, l'objet ou la nature qui serait formée contre DATAOUEST® et qui se rattacherait aux obligations mises à la charge du Client au titre du présent contrat.

Le Client supportera seul les conséquences du défaut de fonctionnement du matériel consécutif à toute mauvaise utilisation, par les membres de son personnel des équipements connectés au réseau DATAOUEST® et de nature à engendrer une défaillance.

Le Client s'engage à informer DATAOUEST® dans les 48 heures de toute modification concernant sa situation.

En Application des dispositions de l'article 5 de la loi n°2009-669 du 12 juin 2009 favorisant la diffusion et la protection de la création sur Internet, le Client est informé des dispositions de l'article L. 336-3 du code de la propriété intellectuelle : « La personne titulaire de l'accès à des services de communication au public en ligne a l'obligation de veiller à ce que cet accès ne fasse pas l'objet d'une utilisation à des fins de reproduction, de représentation, de mise à disposition ou de communication au public d'œuvres ou d'objets protégés par un droit d'auteur ou par un droit voisin sans l'autorisation des titulaires des droits prévus aux livres Ier et II lorsqu'elle est requise. Le manquement de la personne titulaire de l'accès à l'obligation définie au premier alinéa n'a pas pour effet d'engager la responsabilité pénale de l'intéressé. »

DATAOUEST® rappelle que la responsabilité du Client pourra être engagée en cas de manquement aux dispositions de l'article L. 336-3 du CPI.

En cas de manquement, le Client pourra recevoir une mise en demeure de la Commission de la Haute Autorité pour la diffusion des œuvres et la protection des droits sur Internet (commission HADOPI).

En cas de récidive, la Commission HADOPI pourra ordonner à DATAOUEST® la suspension de l'accès data du Client.

DATAOUEST® rappelle qu'il appartient au Client de veiller à la sécurisation de son accès data par le biais des documentations disponibles sur le site DATAOUEST® (conformément aux dispositions de l'article L. 336-3 du Code de la propriété intellectuelle).

DATAOUEST® rappelle au Client les dispositions des articles L. 335-2, L. 335-3, L. 335-4, L. 335-6 et L. 335-7 du code de propriété intellectuelle :

Article L335-2

Toute édition d'écrits, de composition musicale, de dessin, de peinture ou de toute autre production, imprimée ou gravée en entier ou en partie, au mépris des lois et règlements relatifs à la propriété des auteurs, est une contrefaçon et toute contrefaçon est un délit.

La contrefaçon en France d'ouvrages publiés en France ou à l'étranger est punie de trois ans d'emprisonnement et de 300 000 euros d'amende.

Seront punis des mêmes peines le débit, l'exportation et l'importation des ouvrages contrefaisants.

Lorsque les délits prévus par le présent article ont été commis en bande organisée, les peines sont portées à cinq ans d'emprisonnement et à 500 000 euros d'amende.

#### Article L335-3

Est également un délit de contrefaçon toute reproduction, représentation ou diffusion, par quelque moyen que ce soit, d'une œuvre de l'esprit en violation des droits de l'auteur, tel qu'ils sont définis et réglementés par la loi.

Est également un délit de contrefaçon la violation de l'un des droits de l'auteur d'un logiciel définis à l'article L. 122-6.

Est également un délit de contrefaçon toute captation totale ou partielle d'une œuvre cinématographique ou audiovisuelle en salle de spectacle cinématographique.

#### Article L335-4

Est punie de trois ans d'emprisonnement et de 300 000 euros d'amende toute fixation, reproduction, communication ou mise à disposition du public, à titre onéreux ou gratuit, ou toute télédiffusion d'une prestation, d'un phonogramme, d'un vidéogramme ou d'un programme, réalisé sans l'autorisation, lorsqu'elle est exigée, de l'artiste-interprète, du producteur de phonogrammes ou de vidéogrammes ou de l'entreprise de communication audiovisuelle.

Est punie des mêmes peines toute importation ou exportation de phonogrammes ou de vidéogrammes réalisée sans l'autorisation du producteur ou de l'artiste-interprète, lorsqu'elle est exigée.

Est puni de la peine d'amende prévue au premier alinéa le défaut de versement de la rémunération due à l'auteur, à l'artiste-interprète ou au producteur de phonogrammes ou de vidéogrammes au titre de la copie privée ou de la communication publique ainsi que de la télédiffusion des phonogrammes.

Est puni de la peine d'amende prévue au premier alinéa le défaut de versement du prélèvement mentionné au troisième alinéa de l'article L. 133-3.

Lorsque les délits prévus au présent article ont été commis en bande organisée, les peines sont portées à cinq ans d'emprisonnement et à 500 000 euros d'amende.

#### Article L335-6

Les personnes physiques coupables de l'une des infractions prévues aux articles L. 335-2 à L. 335-4-2

peuvent en outre être condamnées, à leurs frais, à retirer des circuits commerciaux les objets jugés contrefaisants et toute chose qui a servi ou était destinée à commettre l'infraction.

La juridiction peut prononcer la confiscation de tout ou partie des recettes procurées par l'infraction ainsi que celle de tous les phonogrammes, vidéogrammes, objets et exemplaires contrefaisants ou reproduits illicitement ainsi que du matériel spécialement installé en vue de la réalisation du délit.

Elle peut ordonner la destruction, aux frais du condamné, ou la remise à la partie lésée des objets et choses retirés des circuits commerciaux ou confisqués, sans préjudice de tous dommages et intérêts.

Elle peut également ordonner, aux frais du condamné, l'affichage du jugement ou la diffusion du jugement prononçant la condamnation, dans les conditions prévues à l'article 131-35 du Code pénal.

#### Article L335-7

Lorsque l'infraction est commise au moyen d'un service de communication au public en ligne, les personnes coupables des infractions prévues aux articles L. 335-2, L. 335-3 et L. 335-4 peuvent en outre être condamnées à la peine complémentaire de suspension de l'accès à un service de communication au public en ligne pour une durée maximale d'un an, assortie de l'interdiction de souscrire pendant la même période un autre contrat portant sur un service de même nature auprès de tout opérateur.

Lorsque ce service est acheté selon des offres commerciales composites incluant d'autres types de services, tel que services de téléphonie ou de télévision, les décisions de suspension ne s'appliquent pas à ces services.

La suspension de l'accès n'affecte pas, par elle-même, le versement du prix de l'abonnement au fournisseur du service. L'article L. 121-84 du code de la consommation n'est pas applicable au cours de la période de suspension.

Les frais d'une éventuelle résiliation de l'abonnement au cours de la période de suspension sont supportés par l'abonné.

Lorsque la décision est exécutoire, la peine complémentaire prévue au présent article est portée à la connaissance de la Haute Autorité pour la diffusion des œuvres et la protection des droits sur Internet, qui la notifie à la personne dont l'activité est d'offrir un accès à des services de communication au public en ligne afin qu'elle mette en œuvre, dans un délai de quinze jours au plus à compter de la notification, la suspension à l'égard de l'abonné concerné.

Le fait, pour la personne dont l'activité est d'offrir un accès à des services de communication au public en ligne, de ne pas mettre en œuvre la peine de suspension qui lui a été notifiée est puni d'une amende maximale de 5 000 €.

Le 3° de l'article 777 du code de procédure pénale n'est pas applicable à la peine complémentaire prévue par le présent article.

#### ARTICLE XII. CRÉATION D'UNE LIGNE PHYSIQUE

Dans l'hypothèse d'une création de ligne, le Client autorise l'accès à son entreprise par le personnel de DATAOUEST® ou de toute autre personne ou entité mandatées par DATAOUEST® pour la réalisation de la prestation.

La date et l'heure de l'intervention sont convenues préalablement avec le Client qui s'engage à être présent. À défaut, DATAOUEST® lui facturera les frais de déplacement.

DATAOUEST® rappelle qu'il appartient au Client de vérifier préalablement à la souscription du Service que son local dispose des infrastructures techniques nécessaires au passage des câbles (gainés techniques et passages horizontaux).

Le Client reconnaît que la création de la ligne s'effectue entre le local (ou domicile) et le point de concentration France Télécom, mais que dans l'hypothèse où le passage de cuivre n'est pas réalisable, il lui appartient de réaliser à ses frais le raccordement, conformément aux dispositions des articles D407-2 du Code des postes et des communications électroniques et L.332-15 du Code de l'Urbanisme.

#### ARTICLE XIII. MISE À DISPOSITION ET RESTITUTION DU MATÉRIEL

##### Section 13.01 MISE À DISPOSITION DU MATÉRIEL POUR LES OFFRES EFM

DATAOUEST® met gracieusement à disposition du Client les Matériels nécessaires au bon fonctionnement du Service.

La mise à disposition du Matériel n'entraîne aucun transfert de propriété. Le Matériel reste la propriété exclusive de DATAOUEST®. Le Client s'engage à ne pas retirer ou cacher les mentions de propriété apposées sur le matériel par DATAOUEST®. Le Client s'interdit à ce titre tout acte de disposition du Matériel tel que vente, location, prêt, etc., ainsi que toute intervention technique sur le matériel tel que, à titre non exhaustif : ouverture du matériel, modification des applications, logiciels installés... Pour toute question concernant le matériel, le service Client de DATAOUEST® reste à la disposition du Client.

Le Client agit comme gardien du matériel à compter de la livraison et pendant toute la période pendant laquelle il en a jouissance, ce qui signifie qu'il lui appartient de le maintenir en bon état pendant toute la durée du contrat.

##### Section 13.02 13.2. RESTITUTION DU MATÉRIEL

Dans un délai de quinze (15) jours à l'issue du Contrat, et, quelle que soit la cause, le Client s'engage à expédier l'ensemble des Matériels mis à sa disposition par DATAOUEST® à l'adresse suivante : DATAOUEST®, 40bis rue Antoine Lavoisier, 50180 AGNEAUX.

À défaut de restitution ou de détérioration du Matériel, DATAOUEST® facturera au Client les pénalités forfaitaires suivantes :

#### Modem 250€ HT

#### Câbles réseau ou téléphone 10€ HT

#### Alimentation 20€ HT

DATAOUEST® rappelle au Client que le ou les Matériels ne doivent pas être jetés parmi les ordures ménagères.

#### ARTICLE XIV. DURÉE DU CONTRAT

Le contrat est souscrit pour une durée déterminée telle que définie sur le bon de commande initial. Au-delà de la période initiale, le contrat est renouvelé chaque mois par tacite reconduction, et peut être résilié à tout moment par le Client conformément aux dispositions de l'Article XVII des présentes conditions générales.

#### ARTICLE XV. CONFIDENTIALITÉ

Pendant toute la durée du contrat et pendant les deux années suivant sa résiliation, chacune des parties s'engage à ne pas divulguer à des tiers les informations confidentielles échangées sans le consentement exprès et préalable de l'autre partie.

Toutefois, les engagements pris par chacune des parties au titre des présentes ne s'appliqueront pas :

- aux informations confidentielles divulguées à toute filiale de chacune des parties, consultants, sous-traitants, ou toute autre personne en relation avec la fourniture des services, à condition que la partie ayant divulgué ces informations prenne toutes les précautions nécessaires afin de s'assurer que toutes ces personnes gardent l'information confidentielle ;
- aux informations relevant notoirement, et préalablement à la signature des présentes, du domaine public ;
- aux informations devant être divulguées en vertu de la loi ou de la réglementation applicable, ou qu'injonction judiciaire ou administrative.

#### ARTICLE XVI. PRIX ET FACTURATION

##### Section 16.01

Les prix des services fournis par DATAOUEST® au titre du contrat de prestations de services font l'objet de plusieurs tarifs établis en fonction de la nature des prestations fournies.

Les prix des services et prestations proposés sont mentionnés dans le bon de commande ; ils s'entendent hors taxes et sur la base de la fiscalité française et sont payables en euros, TTC, d'avance pour une période d'un (1) mois tel qu'indiqué sur le bon de commande.

##### Section 16.02

Le paiement de l'abonnement mensuel du Client est effectué par prélèvement automatique par l'intermédiaire de l'autorisation de prélèvement transmise par le Client lors de la souscription du Service.

##### Section 16.03

Pour toute souscription d'un service DATA, le Client sera facturé :

- De frais d'installation
- De frais d'accès au service
- De l'abonnement mensuel.
- Du modem pour les liens XDSL

#### Section 16.04

Les prix des services payés d'avance sont garantis pour la période concernée. Tout incident et/ou retard de paiement à l'échéance entraînera la suspension du Service. DATAOUEST® notifiera au Client par le biais d'un courriel de rappel de l'obligation d'acquitter le prix du renouvellement du ou des Services concerné(s).

Cette notification sera faite par courriel, et sera adressée au contact de facturation (adresse courriel à tenir à jour, sous la responsabilité du Client conformément à l'Article X).

En cas de difficultés rencontrées par DATAOUEST® lors du prélèvement bancaire ne permettant pas le renouvellement du Service, DATAOUEST® enverra au Client l'invitant à régulariser l'incident de paiement dans les meilleurs délais.

À défaut de paiement de la part du Client, DATAOUEST® enverra un courriel de notification d'arrêt du Service et entreprendra l'arrêt et le débranchement du Service du Client, le Client recevra une notification par courriel et/ou lettre recommandée avec demande d'avis de réception pour l'informer de l'arrêt du Service pour défaut de paiement.

#### Section 16.05 DÉLAI DE PRESCRIPTION

En application du Code des Postes et Communications Electroniques, le délai de prescription des créances est de 1 an à compter de la date d'émission de la facture. Ce délai est interrompu par l'envoi d'un courriel de réclamation à DATAOUEST®.

### ARTICLE XVII. RÉSILIATION, LIMITATION ET SUSPENSION DU SERVICE

#### Section 17.01

Le contrat prend fin à son échéance.

Chaque partie peut résilier de plein droit et sans indemnité le contrat en cas de force majeure dans les conditions prévues à l'Article X des présentes.

#### Section 17.02

Dans les autres cas, le Client est libre de résilier le Contrat par courrier recommandé avec accusé de réception adressé à DATAOUEST® 40 bis rue Antoine Lavoisier, 50180 AGNEAUX conformément à l'article L121-84-2 du Code de la consommation, toute demande de résiliation du contrat par le Client sera effective à compter du lendemain de la date de réception par DATAOUEST®, sous réserve que le Client ait précisé l'ensemble des informations requises permettant son identification. Le Client pourra demander que cette résiliation prenne effet plus de dix jours après la réception, par DATAOUEST®, de sa demande de résiliation.

En cas de résiliation anticipée avant la fin de la période initiale, les sommes versées et correspondant à la période d'engagement initial ne pourront être remboursées au Client.

#### Section 17.03

Le non-respect par le Client des présentes conditions entraînera le droit pour DATAOUEST® de suspendre sans délai et sans mise en demeure préalable le Service du Client et de résilier immédiatement et de plein droit le contrat, sans préjudice du droit à tous dommages-intérêts auxquels DATAOUEST® pourrait prétendre.

Si DATAOUEST® résilie le contrat dans les conditions prévues ci-dessus, le Client ne pourra prétendre au remboursement par DATAOUEST® des sommes correspondantes aux prestations déjà effectuées par DATAOUEST®, et DATAOUEST® ne sera redevable d'aucun dédommagement à l'égard du Client. En revanche, si le non-respect des obligations du client entraînait un préjudice pour DATAOUEST®, DATAOUEST® se réserve le droit de poursuivre le Client pour obtenir la réparation complète de ce préjudice et notamment le remboursement de dommages et intérêts, pénalités, frais, honoraires exposés par DATAOUEST®.

#### Section 17.04

DATAOUEST® se réserve la possibilité de ne pas assurer le renouvellement du Service à son terme. DATAOUEST® notifiera alors l'arrêt du Service par courriel adressé au Client. Les contrats en cours à la date de la notification seront poursuivis jusqu'à leur date d'expiration sans possibilité de renouvellement.

#### Section 17.05

En cas de manquement par l'une des parties à l'une ou l'autre de ses obligations au titre du contrat non réparé dans un délai de 7 jours à compter soit réception d'une lettre recommandée avec demande d'avis de réception adressée par la partie plaignante notifiant les manquements en cause, soit de toute autre forme de notification faisant foi adressée par ladite partie, le contrat sera résilié de plein droit, sans préjudice de tous dommages-intérêts éventuels qui pourraient être réclamés à la partie défaillante.

#### Section 17.06

La date de notification de la lettre comportant les manquements en cause sera la date du cachet de la poste, lors de la première présentation de la lettre.

#### Section 17.07

Le Service est restreint, limité, suspendu ou résilié de plein droit si le paiement n'est pas effectif.

#### Section 17.08

En toute hypothèse, les mesures de restriction, limitation ou suspension sont exercées selon la gravité et la récurrence du ou des manquements. Elles sont déterminées en fonction de la nature du ou des manquements constatés.

#### Section 17.09

Le Client accepte par avance que DATAOUEST® effectue une restriction, limitation ou suspension du Service si DATAOUEST® reçoit un avis à cet effet notifié par une autorité compétente, administrative, arbitrale ou judiciaire, même non définitive ou demande d'un tiers conformément aux lois applicables appropriées.

#### Section 17.10

Toute notification du Client au titre du présent article devra être adressée à DATAOUEST® par LRAR.

#### Section 17.11

DATAOUEST® se réserve le droit de suspendre immédiatement le Service pour se conformer à toute décision de justice ou administrative ou pour se conformer à la loi ou encore afin d'éviter tout dommage potentiel sur le réseau.

#### ARTICLE XVIII. CESSION DU CONTRAT

Il est expressément convenu que le Client n'a pas la possibilité de céder, à titre gracieux ou onéreux, les droits et obligations visés aux présentes, sans l'accord préalable et exprès de DATAOUEST®.

Le Client, signataire des présentes, sera considéré comme le seul cocontractant de DATAOUEST®.

#### ARTICLE XIX. DONNÉES PERSONNELLES

Les informations recueillies font l'objet d'un traitement informatique destiné à la gestion du Service. Le responsable du traitement est la société DATAOUEST®.

Le Client est expressément informé que figure parmi les destinataires de ses données nominatives l'ensemble des filiales de du groupe DATAOUEST®.

DATAOUEST® a adopté des règles internes permettant de garantir une protection adéquate et suffisante des données nominatives ainsi transférées. Conformément à la loi «informatique et libertés» du 6 janvier 1978, le Client bénéficie d'un droit d'accès et de rectification des informations qui le concernent directement auprès du correspondant informatique et Liberté nommé par DATAOUEST®. Le Client peut exercer ce droit et obtenir communication des informations le concernant par courriel à l'adresse [support@dataouest.fr](mailto:support@dataouest.fr) ou par courrier postal à l'adresse :

DATAOUEST®, 40 bis rue Antoine Lavoisier, 50180 Agneaux

#### ARTICLE XX. MODIFICATION

Les conditions générales et particulières en ligne prévalent sur les conditions générales et particulières imprimées. Les parties conviennent que DATAOUEST® peut, de plein droit, modifier son service sans autre formalité que d'en informer le Client par un avertissement en ligne et/ou de porter ses modifications dans les conditions générales en ligne. Toute modification ou introduction de nouvelles options d'abonnement fera l'objet d'une information par l'envoi d'un courriel au Client. Dans cette hypothèse, le Client pourra résilier le contrat dans un délai de trente jours à compter de l'entrée en vigueur de ces modifications.

#### ARTICLE XXI. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

##### Section 21.01 DIVISIBILITÉ

La nullité d'une des clauses des présentes conditions générales souscrites auprès de DATAOUEST®, en application notamment d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision d'une Juridiction compétente passée en force de chose jugée n'entraînera pas la nullité des autres clauses des conditions générales qui garderont leur plein effet et portée.

Dans ce cas, les parties devront dans la mesure du possible remplacer la disposition annulée par une disposition valable correspondant à l'esprit et à l'objet des Conditions générales.

##### Section 21.02 INTITULES

Les intitulés des articles des Conditions générales ont pour seul but de faciliter les références et n'ont pas par eux-mêmes, une valeur contractuelle ou une signification particulière.

#### Section 21.03 CONDITIONS PARTICULIÈRES ET ANNEXES

Les conditions particulières et éventuelles annexes sont incorporées par référence aux Conditions générales de services de DATAOUEST® et sont indissociables desdites Conditions générales.

L'ensemble de ces documents est dénommé dans le présent document «Conditions Générales».

#### Section 21.04 COMMUNICATIONS

Pour tout échange d'informations par courriel, la date, l'heure et le fuseau horaire du serveur de DATAOUEST® feront foi entre les Parties. Ces informations seront conservées par DATAOUEST® pendant toute la période des relations contractuelles.

Toutes les notifications, communications, mises en demeure prévues par les Conditions générales seront réputées avoir été valablement délivrées si elles sont adressées par lettre recommandée avec demande d'avis de réception à :

- Pour DATAOUEST® : 40 bis rue Antoine Lavoisier – 50180 Agneaux.
- Pour le Client : à l'adresse postale et/ou courriel qu'il a fourni à DATAOUEST®

#### ARTICLE XXII. ATTRIBUTION DE COMPÉTENCE

En cas de litige avec un client non considéré comme consommateur au sens du code de la Consommation, compétence expresse est attribuée au tribunal de Commerce de Coutances France (France), nonobstant pluralité de défendeur ou appel en garantie, y compris pour les mesures d'urgence, conservatoires en référé ou sur requête.

#### ARTICLE XXIII. LOI APPLICABLE

Le présent contrat est régi par la loi française. Il est en ainsi pour les règles de fond comme pour les règles de forme, à l'exclusion, d'une part, des règles de conflit prévues par la loi française, et d'autre part, des dispositions de la loi française qui seraient contraires au présent Contrat.

## Conditions particulières Lien cuivre ADSL - VDSL

### ARTICLE I. DESCRIPTION DU SERVICE Section 1.01 LE SERVICE CONSISTE EN LA FOURNITURE D'UNE PRESTATION COMPRENANT :

- ▣ le raccordement d'un ou plusieurs Sites Utilisateurs au réseau de données de DATAOUEST® par l'intermédiaire de liaisons ADSL d'Orange ou d'Opérateurs de dégroupage ;
- ▣ le transport des flux IP correspondant sur le réseau de données du DATAOUEST® ;
- ▣ la livraison au Client des flux IP sur une entité de routage privé (optionnel) ;
- ▣ la livraison au Client des flux Internet et la livraison d'une adresse IP publique Internet.
- ▣ La fourniture du Service dépend de la fourniture par Orange ou un Opérateur de dégroupage de leur service de liaisons XDSL, ce dernier étant soumis aux termes et conditions de fourniture du fournisseur.

En cas de modification des termes et conditions ou de suppression dudit service, DATAOUEST® 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.

### Section 1.02 MODIFICATION DES CONDITIONS DE FOURNITURE DU SERVICE

Compte tenu de l'instabilité technologique liée au DSL, DATAOUEST® n'est tenu qu'à une obligation de moyens s'agissant de la fourniture du Service.

Pour des raisons commerciales et/ou techniques, DATAOUEST® peut modifier les caractéristiques de son Service. DATAOUEST® s'engage alors à en informer le Client dans les meilleurs délais.

En cas de modification des caractéristiques du Service conformément aux modalités précisées dans l'alinéa précédent, les Parties s'engagent à faire leurs meilleurs efforts pour intégrer les modifications du Service.

En cas de modification des caractéristiques de tout ou partie du Service et/ou des présentes Conditions particulières, le Client peut motiver son refus par lettre recommandée avec avis de réception auprès de DATAOUEST® dans les huit (8) jours suivant la réception de l'information de modification émise par le DATAOUEST®. Les Parties peuvent alors résilier les Commandes en cours sans pénalité.

Si le Client n'a pas motivé son refus par lettre recommandée avec avis de réception auprès de DATAOUEST® en respectant le préavis mentionné ci-dessus, le Client est réputé avoir accepté les modifications communiquées par DATAOUEST® qui s'appliqueront aux Commandes en cours et aux Commandes futures.

La modification des caractéristiques de tout ou partie du Service et/ou des présentes dans les conditions précisées dans le présent article ne peut engager la responsabilité du DATAOUEST®, ni ouvrir droit à dommages et intérêts au profit du Client.

### ARTICLE II. LIENS D'ACCÈS ADSL Section 2.01 LA GAMME

DATAOUEST® propose des Liens d'Accès à partir de lignes téléphoniques analogiques isolées en service, désignés « ADSL » et des Accès DSL, optionnels, à partir de Boucles locales ne supportant pas de service téléphonique commuté, désignés « ADSL nu ». Les Accès ADSL et ADSL Nu sont collectivement désignés « Liens d'Accès » dans les présentes Conditions :

- ▣ ADSL (RE à MAX2+) Internet,
- ▣ ADSL nu (RE à MAX+2) Internet (sans voix et abonnement).

### Section 2.02 UNICITÉ DU SERVICE

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

### Section 2.03 CONDITIONS SUSPENSIVES

Un Lien d'Accès sera fourni à la condition que le Site utilisateur soit inclus dans la Couverture DSL DATAOUEST®. Le Client est réputé avoir pris connaissance de la Couverture DSL du DATAOUEST® à la date des présentes Conditions particulières. Si le Site utilisateur n'est pas inclus dans la Couverture DSL, la Commande du Client sera rejetée et le Client en sera informé.

### Section 2.04 COMMANDES DE LIENS D'ACCÈS

La mise en œuvre de la Commande d'un Lien d'Accès entraînera techniquement la suppression - s'il existe - de tout service d'accès DSL précédemment supporté par la ligne concernée par la Commande.

Il est prévu que lorsque la Commande vise une ligne possédant un accès DSL déjà installé, après la vérification de la conformité de cette Commande, l'accès DSL préexistant est supprimé sans frais.

Le Client fait son affaire des conséquences, notamment en termes de facturation, du maintien ou de la suppression des liens contractuels avec un autre fournisseur relatif au service d'accès DSL. En cas de litige, le Client est informé que le document contractuel signé peut être communiqué à plusieurs opérateurs tiers et qu'il en accepte donc le principe.

Lorsqu'il y a pluralité de Commandes reçues sur une même ligne, seule la première Commande parvenue est traitée. Les autres Commandes sont rejetées et le motif de rejet notifié.

Lorsque suite à ce rejet notifié, le Client réitère la même Commande dans les trois (3) mois qui suivent le rejet, le Client communique en même temps que la Commande, et par voie postale, le mandat valant consentement de sa part. Pour être prise en compte, la date de signature y figurant doit être postérieure à la date du rejet afin de prouver que cette nouvelle Commande constitue bien la dernière demande en date d'un Lien d'Accès ADSL par le Client titulaire de la ligne téléphonique concernée.

Dans tous les cas de litiges relatifs au traitement des Commandes lié à une contestation, le document de contestation devra être communiqué par le Client à DATAOUEST®.

Dans le cas où DATAOUEST® subit une pénurie de ressources nécessaires au Service, à un instant donné, les

Commandes du Client ainsi que celles de tout autre client de DATAOUEST® seront traitées dans l'ordre chronologique d'arrivée. DATAOUEST® tient le Client informé de la pénurie de ressources dans un délai de dix (10) jours ouvrés après accusé de réception de la commande.

#### Section 2.05 PROCÉDURE DE MISE EN SERVICE D'UN LIEN D'ACCÈS ADSL

DATAOUEST® enverra au Client sous forme papier et/ou électronique une notification de mise en service du Lien d'Accès (ci-après "la Notification") une fois la construction du Lien d'Accès réalisée sur le réseau de DATAOUEST®. La date de la Notification envoyée par DATAOUEST® au Client constitue la date de recette du Lien d'Accès ADSL. Cette date fait foi dans tous les échanges entre DATAOUEST® 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 DATAOUEST® au Client dans les conditions du présent article.

À compter de la réception par DATAOUEST® de la notification écrite du Client, DATAOUEST® pourra suspendre les Liens d'Accès jusqu'à la recette du Lien d'Accès ADSL.

À défaut de réponse ou de contestation par écrit du Client dans le délai de réponse de cinq (5) Jours ouvrés susmentionné ou en cas d'utilisation du Lien d'Accès ADSL à des fins d'exploitation par le Client, le Lien d'Accès ADSL sera réputé mis en service tacitement et la Date de Début du Service sera la date de la Notification émise par DATAOUEST®.

Au cas où des Anomalies mineures apparaîtraient, les Parties définiront d'un commun accord le délai de correction des Anomalies mineures. Lesdites Anomalies mineures ne pourront faire obstacle à la recette du Lien d'Accès ADSL par le Client.

#### Section 2.06 DÉLAI DE MISE EN SERVICE

Le délai de mise en service d'un Lien d'Accès ADSL est de vingt et un (21) Jours ouvrés après acceptation par DATAOUEST® de la Commande. DATAOUEST® effectuera l'ensemble des actions nécessaires à la mise en service du Lien d'Accès ADSL, notamment auprès de l'opérateur historique. DATAOUEST® lui transmettra l'ensemble des informations nécessaires à la mise en service du Lien d'Accès ADSL sur la foi des informations reçues du Client. Si ces dernières étaient incomplètes et/ou erronées et donnaient lieu à un refus de la part de l'opérateur historique et/ou à un retard de mise à disposition du Service, DATAOUEST® ne saurait en être tenu responsable.

**Le traitement des situations ayant conduit à exiger de la part du Client la communication du mandat qu'il a signé peut conduire à un report de la mise en service sans responsabilité de la part de DATAOUEST®.**

#### Section 2.07 DURÉE

Un Lien d'Accès est souscrit pour une période initiale indéterminée. Chaque Partie pouvant y mettre fin à tout

moment par lettre recommandée avec accusé de réception dans le respect d'une période de préavis d'un (1) mois.

#### Section 2.08 SAV +

Pour les accès ADSL pour lesquels le Client constate un défaut non franc (perte intermittente de synchronisation, problème de débit), Orange propose une prestation payante dénommée SAV+, consistant pour une ligne bonne aux essais, à :

- resserrer la connectique et vérifier les jarretières aux différents points de coupure de la boucle locale (y compris les points hauts),
- effectuer une mutation en tant que de besoin,
- réaliser une mesure du débit à chaque point de coupure et chez le Client.

Deux types de prestations SAV + peuvent être fournis par Orange à l'opérateur :

- Prestation SAV + avec intervention du technicien Orange chez le Client,
- SAV+ PC avec intervention du technicien Orange jusqu'au point de concentration.

#### Section 2.09 RÉSILIATION

Toute résiliation d'une Commande par le Client rendra immédiatement exigibles les montants dus par le Client au titre des frais de résiliation, mentionnés en Annexe tarifaire.

#### Section 2.10 EXISTENCE PRÉALABLE D'UN ACCÈS HAUT DÉBIT

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

- L'Accès Haut Débit visé est résilié d'office,
- le Client fait son affaire des conséquences de cette résiliation,
- le Client devient titulaire du Lien d'Accès, se « substituant » au titulaire du service Haut Débit préexistant.

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

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

#### Section 2.11 MODIFICATION D'UN LIEN D'ACCÈS

Le Client peut demander la modification d'un Lien d'Accès, c'est-à-dire le changement des caractéristiques techniques (débit par exemple) du Lien d'Accès dont il est titulaire, par la mise en place d'une commande.

La demande de modification d'un Accès ADSL est satisfaite dans les meilleurs délais, sous réserve de faisabilité technique.

La modification demandée par le Client peut provoquer les effets suivants qui ne sont pas considérés comme un incident de fonctionnement et pour lesquels la

responsabilité de DATAOUEST® ne peut être engagée à quelque titre que ce soit :

- ☒ interruption momentanée du service,
- ☒ coupure du service téléphonique de France Télécom lors d'une modification du Lien ADSL en Lien ADSL nu.

Les prix de modification d'un Accès ADSL sont définis à l'annexe tarifaire des présentes Conditions particulières.

#### Section 2.12 UTILISATION DU SERVICE

Les Liens d'Accès utilisent des comptes L2TP (Layer 2 Tunneling Protocol), protocole réseau de tunnellation de niveau 2.

Les Liens d'Accès ADSL sont conçus pour une utilisation grand public. En cas d'utilisation non conforme, c'est-à-dire pour un taux moyen d'utilisation L2TP supérieur à deux cent quatre-vingts (280) kbps, DATAOUEST® se réserve le droit d'ajuster le tarif du Lien d'Accès. Le taux moyen d'utilisation L2TP est calculé en fonction du trafic L2TP constaté sur le réseau du Client, mesuré selon la méthode des 95 percentiles.

### ARTICLE III. CONDITIONS DE RACCORDEMENT

#### Section 3.01 PRINCIPE

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

Dans le cadre du présent Service, le Client prend en charge la fourniture de l'Équipement terminal (c.-à-d. le modem, filtres et cordon reliant le modem aux filtres) et la fourniture d'un kit de connexion.

Les Équipements terminaux ainsi fournis devront interfonctionner avec les Équipements de DATAOUEST®.

#### Section 3.02 ÉQUIPEMENTS TERMINAUX VALIDES PAR DATAOUEST®

La liste des Équipements validés, communiquée sur demande, comprend le nom des Équipements et leurs versions logicielles et matérielles.

#### Section 3.03 ÉQUIPEMENTS TERMINAUX NON VALIDES

DATAOUEST® préconise fortement l'utilisation d'Équipements terminaux validés, mais ne peut l'imposer.

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

DATAOUEST® ne peut être tenu responsable du non-interfonctionnement de l'Équipement terminal avec le Service et de son impact sur la qualité de service fournie aux Utilisateurs.

Les principaux dysfonctionnements pouvant être constatés sont :

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

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

#### Section 3.04 ÉLIGIBILITÉ AU SERVICE

##### (a) ADSL

Les Liens d'Accès ne peuvent être mis en œuvre techniquement que sur des lignes analogiques isolées appartenant à une Zone de Couverture et faisant l'objet d'un contrat d'abonnement à jour au service téléphonique d'Orange, et ce sous réserve de compatibilité technique.

Les Liens d'Accès ne peuvent pas être mis en œuvre sur des lignes temporaires.

Dans le cas de résiliation du contrat d'abonnement au service téléphonique d'Orange, les Liens d'Accès ne peuvent être maintenus. DATAOUEST® en informe le Client dans un délai de 7 (sept) jours ouvrés à compter de la date effective de la résiliation.

Pour des raisons techniques, toutes les lignes téléphoniques analogiques et isolées situées dans une Zone de Couverture ne sont pas éligibles au Service. En conséquence, DATAOUEST® ne peut être tenu que d'une obligation de moyens quant à la fourniture du Service.

##### (b) ADSL nu

###### (i) Existence de ressources dans la Boucle Locale

La mise en œuvre d'un Accès ADSL nu peut nécessiter la création d'une nouvelle Liaison de Boucle Locale.

Dans le cas où le local de l'Utilisateur n'est desservi par aucune paire de cuivre et en l'absence de ressources dans le réseau, DATAOUEST® traite la commande avec un délai supplémentaire, en réalisant une désaturation du réseau dans la limite d'une paire à l'adresse. Le Client est averti du délai supplémentaire de livraison pour sa commande.

DATAOUEST® rejette toute commande de Liens ADSL nu s'il n'y a pas de Point de Concentration desservant l'adresse.

###### (ii) Périmètre d'éligibilité

Avec les restrictions définies à l'article ci-dessus, les Liens ADSL nu sont proposés sur toutes les Liaisons de Boucle Locale, à l'exception de celles présentant l'une au moins des caractéristiques suivantes :

- ☒ continuité métallique non assurée de bout en bout (ligne téléphonique comprenant un tronçon hertzien par exemple),
- ☒ utilisation d'un Équipement actif ou passif, destiné à un traitement des signaux véhiculés,
- ☒ raccordement à une sous-répartition automatique,
- ☒ appartenance à un groupement de lignes téléphoniques,
- ☒ ligne Numéris,
- ☒ desserte d'installations terminale non permanente et/ou fixe,

- desserte d'installation terminale établie au titre d'un service destiné à une utilisation publique (tels que les services de publiphone ...),
- ligne supplémentaire externe, en tant que composante intrinsèque d'installation terminale.

Les Liens ADSL nu ne peuvent pas être mis en œuvre sur des lignes temporaires.

Pour des raisons techniques, toutes les Boucles locales situées dans une Zone de Couverture ne sont pas éligibles au service ADSL nu. En conséquence, DATAOUEST® ne peut être tenu que d'une obligation de moyens quant à sa fourniture.

DATAOUEST® propose par ailleurs un outil permettant de connaître en temps réel l'éligibilité théorique d'une ligne téléphonique au Service.

L'information délivrée par ledit outil a pour finalité d'appuyer une étude de faisabilité technique, hors tout traitement massif et indistinct, dans les conditions définies ci-dessous :

- l'information est communiquée en l'état existant du système d'information de DATAOUEST® au moment de la consultation ; elle n'est qu'indicative et ne préjuge pas de la faisabilité effective de la fourniture du Service ;
- ladite réponse est exclusive de toute réservation des ressources correspondantes.

#### Section 3.05 **PORTABILITÉ**

Concernant la portabilité :

DATAOUEST® ne contacte pas les opérateurs cédants, ni les attributaires, avant de réaliser la portabilité en question,

Un retour arrière de portabilité est possible par téléphone, avant expiration d'un délai de deux heures ouvrées suivant la date effective de réalisation de la portabilité (entre 10h et 12h - entre 15h et 17h),

Le report de portabilité est impossible. Le Client doit impérativement annuler sa commande et en passer une nouvelle, dans le délai minimum de 7 jours ouvrés.

#### Section 3.06 **LA RESPONSABILITÉ DU DATAOUEST®**

La responsabilité de DATAOUEST® ne peut être engagée, et aucune pénalité n'est due, en cas de défaillance du Lien d'Accès ADSL liée au non-respect du présent article par le Client.

Le Client fait son affaire de tout litige ou différend qui pourrait survenir relatif à un dysfonctionnement lié à la fourniture d'un Équipement terminal. En conséquence, DATAOUEST® ne saurait être tenu responsable d'un tel dysfonctionnement.

Pour toute intervention justifiée par la commande ou l'entretien d'un Lien d'Accès ADSL, le Client doit permettre à DATAOUEST® et à toute personne mandatée par elle, la possibilité d'accéder au Site Utilisateur dans les locaux où est situé le Point de Terminaison de ce Lien 24h sur 24 et 7 jours sur 7 pour la relève des dérangements.

Le Client supportera les frais et assumera les responsabilités liées à la Desserte interne, à l'Équipement

terminal et au Site utilisateur dans lequel est installé l'Équipement terminal.

#### Section 3.07 **ÉQUIPEMENTS DU CLIENT**

Il incombe exclusivement au Client de se procurer à ses frais les équipements, logiciels et installations non inclus dans le Service, que nécessite le raccordement du réseau et/ou des Équipements au réseau de DATAOUEST®. De plus, le Client est entièrement responsable de l'installation, de l'exploitation et de la maintenance de ses Équipements et logiciels.

DATAOUEST® peut prendre en charge le paramétrage et la fourniture d'éléments actifs du réseau local du Client. DATAOUEST® peut également proposer la conception de l'architecture des installations du Client. Toute prestation fera l'objet d'un devis et d'une facturation séparée.

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

#### ARTICLE IV. **ENGAGEMENTS DE NIVEAUX DE SERVICES**

« **Interruption** » désigne une période de coupure signalée par le Client, selon la Procédure de Notification des Incidents annexée, pour des raisons liées aux Équipements de DATAOUEST®. Une dégradation d'un Lien d'Accès, signalée par le Client, est une altération sans rupture du service. Elle ne constitue pas une interruption et n'entre pas dans le calcul des GTR et IMS.

Les opérations de maintenance programmées sont exclues du calcul des engagements de disponibilité.

#### Section 4.01 **TEMPS DE RÉTABLISSEMENT D'UN LIEN D'ACCÈS ADSL**

DATAOUEST® fait ses meilleurs efforts pour rétablir un Lien d'Accès avant la fin du Jour ouvrable suivant la signalisation de l'Interruption par le Client auprès de DATAOUEST® conformément à l'article « Procédure de notification des Interruptions », pendant les Heures ouvrables. En dehors de ces horaires, le rétablissement est différé au premier Jour ouvrable suivant, avant 12 heures.

#### Section 4.02 **TEMPS DE RÉTABLISSEMENT D'UN LIEN D'ACCÈS ADSL NU**

##### Temps de rétablissement standard d'un Lien d'Accès ADSL nu

DATAOUEST® fait ses meilleurs efforts pour rétablir un Lien d'Access ADSL NU avant la fin du second Jour ouvrable, suivant la signalisation de l'Interruption par le Client auprès de DATAOUEST® à l'article « Procédure de notification des Interruptions », pendant les Heures ouvrables. En dehors de ces horaires, le rétablissement est différé au premier Jour ouvrable suivant, avant 12 heures.

## CONDITIONS PARTICULIÈRES LIEN CUIVRE – EFM

### ARTICLE I. 1 - DESCRIPTION DU SERVICE

#### Section 1.01 LE SERVICE

Le Service consiste en la fourniture d'une prestation comprenant le raccordement régional d'un ou plusieurs Sites utilisateurs au réseau de données de DATAOUEST® par l'intermédiaire de liaisons EFM d'Orange ou d'Opérateurs de dégroupage.

Les éléments constitutifs du Service sont les Liens d'Accès EFM et leurs débits associés.

Une adresse IP publique est proposée en option. Elle permet la gestion du transit Internet (IP) sur les accès DSL de DATAOUEST®.

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

La fourniture du Service dépend de la fourniture par Orange, ou un opérateur de dégroupages, de leurs services de liaisons EFM, ce dernier étant soumis aux termes et conditions de fourniture de ces opérateurs respectifs.

En cas de modification des termes et conditions ou de suppression dudit service, DATAOUEST® 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 DATAOUEST® des éventuelles pénalités appliquées par Orange, un Opérateur de dégroupage à cette dernière.

#### Section 1.02 MODIFICATION DES CONDITIONS DE FOURNITURE DU SERVICE

Pour des raisons commerciales et/ou techniques, DATAOUEST® peut modifier les caractéristiques de son Service. DATAOUEST® s'engage alors à en informer le Client dans les meilleurs délais.

En cas de modification des caractéristiques du Service conformément aux modalités précisées dans l'alinéa précédent, les Parties s'engagent à faire leurs meilleurs efforts pour intégrer les modifications du Service.

En cas de modification des caractéristiques de tout ou partie du Service et/ou des présentes conditions, le Client peut motiver son refus par lettre recommandée avec avis de réception auprès de DATAOUEST® dans les huit (8) jours suivant la réception de l'information de modification émise par DATAOUEST®. Les Parties peuvent alors résilier les Commandes en cours sans pénalité.

Si le Client n'a pas motivé son refus par lettre recommandée avec avis de réception auprès de DATAOUEST® en respectant le préavis mentionné ci-dessus, le Client est réputé avoir accepté les modifications communiquées par DATAOUEST® qui s'appliqueront aux Commandes en cours et aux Commandes futures.

La modification des caractéristiques de tout ou partie du Service et/ou des présentes conditions dans les

conditions précisées dans le présent article ne peut engager la responsabilité de DATAOUEST®, ni ouvrir droit à dommages et intérêts au profit du Client.

Les modifications du Service suivantes, initialisées par une commande Client, entraîneront la mise en place d'une nouvelle période initiale (12 ou 36 mois) :

- ☒ changement de débit,
- ☒ changement d'extrémité,
- ☒ changement d'interface sur un Site Utilisateur.

### ARTICLE II. LIENS D'ACCÈS

#### Section 2.01 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 utilisateur soit inclus dans la Couverture DSL de DATAOUEST®. Le Client est réputé avoir pris connaissance de la Couverture DSL de DATAOUEST® à la date des présentes conditions.

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

#### Section 2.02 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
20			oui

Le débit est garanti 100% du temps.

#### Interface Ethernet

DATAOUEST® fournit un modem qui matérialise la limite de son domaine de responsabilité. Le modem nécessite une alimentation électrique de 230 V AC avec une puissance de l'ordre de 10 W.

#### Section 2.03 DÉSATURATION DES LIAISONS EFM

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

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

En cas d'absence de ressources dans le réseau, pour les seuls cas de commandes d'Accès mono-paire, DATAOUEST® pourra traiter la commande en réalisant des opérations de désaturation du réseau, mais moyennant un délai supplémentaire et dans la limite d'une paire à l'adresse. Le Client sera averti du délai supplémentaire de livraison pour sa commande.

Les études de désaturation du réseau 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.

Le délai contractuel de livraison commencera à courir dès la fin des travaux qui auront permis l'ajout de ressources dans le réseau.

#### **Cas d'une commande d'une Liaison multi-paire EFM**

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

En cas d'absence de ressources dans le réseau, DATAOUEST® ne sera pas en mesure de traiter la commande, et le choix des possibilités suivantes sera laissé au Client : annuler sa commande ou passer une nouvelle commande avec un nombre de paires inférieur à sa commande initiale (à titre d'exemple, le Client peut demander à passer d'un Accès 4 paires à un Accès 2 paires, si l'éligibilité le permet).

Toute commande d'un Lien d'Accès nécessitant une Prestation de Désaturation de la liaison sera soumise à un coût supplémentaire, défini en Annexe tarifaire.

#### **Section 2.04 PROCÉDURE DE MISE EN SERVICE D'UN LIEN EFM**

DATAOUEST® enverra au Client sous forme papier et/ou électronique une notification de mise en service du Lien d'Accès (ci-après "la Notification") une fois la construction du Lien d'Accès réalisée sur le réseau de DATAOUEST®. La date de la Notification envoyée par DATAOUEST® au Client constitue la date de recette du Lien EFM. Cette date fait foi dans tous les échanges entre DATAOUEST® 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 DATAOUEST® au Client dans les conditions du présent article.

À compter de la réception par DATAOUEST® de la Notification écrite du Client, DATAOUEST® pourra suspendre les Liens d'Accès jusqu'à la recette du Lien d'Accès EFM.

À 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 EFM à des fins d'exploitation par le Client, le Lien EFM sera réputé mis en service tacitement et la Date de Début du Service sera la date de la Notification émise par DATAOUEST®.

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 EFM par le Client.

#### **Section 2.05 DÉLAI DE MISE EN SERVICE**

Le délai de mise en service d'un Lien EFM est de vingt et un (21) Jours ouvrés, après acceptation par DATAOUEST® de la Commande.

DATAOUEST® effectuera l'ensemble des actions nécessaires à la mise en service du Lien d'Accès, notamment auprès de l'opérateur fournisseur. DATAOUEST® lui transmettra l'ensemble des informations nécessaires à la mise en service du Lien d'Accès 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, DATAOUEST® ne saurait en être tenu responsable.

#### **Section 2.06 CONDITIONS DE RACCORDEMENT**

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

#### **(a) Équipement terminal fourni par DATAOUEST®**

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

Sept (7) Jours ouvrés avant la Date de Début du Service indiquée sur la confirmation de Commande communiquée par DATAOUEST®, le Client mettra à disposition de DATAOUEST® ou de tout tiers désigné les emplacements suffisants et aménagés pour recevoir l'Équipement terminal, et permettre, le cas échéant, l'installation de la Desserte interne.

À défaut, DATAOUEST® négociera une nouvelle Date de Début du Service qui ne pourra excéder de quinze (15) jours la mise à disposition de la Desserte interne et des emplacements par le Client. La Redevance mensuelle sera facturée à compter de la Date de Début du Service indiquée initialement sur la confirmation de Commande.

Si le Client le souhaite, DATAOUEST® ou un tiers mandaté peut fournir, en option telle que précisée en annexe tarifaire, lors de la livraison du Lien EFM sur le Site utilisateur 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 d'une longueur supérieure à 3 mètres et inférieure à 40 mètres, à hauteur d'hommes,
- 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 et elle est fournie en même temps.

La réalisation de ladite Prestation entraînera un allongement du Délai de Mise en Service. Le Client sera averti du délai supplémentaire de livraison pour sa commande.

La Prestation est exécutée pendant les Heures Ouvrées, en parties privatives du Site utilisateur Client, hors parties communes d'immeubles multi-clients, à l'exception des points de coupure se trouvant sur le palier du local de l'Utilisateur 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 DATAOUEST® 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 DATAOUEST®. En cas de défaillance du câblage installé par DATAOUEST®, les engagements contractuels de DATAOUEST® relatifs à la Liaison d'Accès ne sont pas modifiés.

(b) La responsabilité de DATAOUEST® 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. DATAOUEST® reste étranger à tout litige pouvant naître entre le Client et le propriétaire de l'emplacement de l'Équipement terminal à l'intérieur du Site Client - Utilisateur final, à l'occasion de la mise à disposition dudit Lien.

(c) Pour toute intervention justifiée par la commande ou l'entretien d'un Lien d'Accès EFM, le Client doit permettre à DATAOUEST®, et à toute personne mandatée par elle, d'accéder au Site Utilisateur 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 standard 24h sur 24 et 7 jours sur 7 pour la relève des dérangements en cas de souscription, par le Client, à l'option GTR avancée.

Il est ici entendu que si le Client ne fournit pas l'accès requis par DATAOUEST® dans les conditions susmentionnées, le calcul du délai de rétablissement sera alors suspendu, jusqu'à la fourniture, par le Client, de l'accès au Site utilisateur.

(d) Le Client supportera les frais et assumera les responsabilités liées à la Desserte interne et au Site utilisateur Client dans lequel est installé l'Équipement terminal.

(e) Le Client est tenu d'informer DATAOUEST®, 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 Client - Utilisateur où est installé le Point de Terminaison du Lien d'Accès EFM.

(f) Le Client s'engage à ce que personne ne modifie les équipements de DATAOUEST® et, en particulier, ceux installés sur les sites des Utilisateurs Clients. Le Client, ne doit en aucun cas :

- ▣ Débrancher ou couper l'alimentation de ces équipements,
- ▣ Modifier le câblage des cartes,
- ▣ Modifier la configuration de ces Équipements.

(g) Le Client assume, en qualité de gardien, les risques correspondant aux Équipements de DATAOUEST®, dès leur livraison et jusqu'au moment de leur restitution. Cette responsabilité couvre en particulier les cas de détérioration des Équipements de DATAOUEST® liés au non-respect des présentes conditions.

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 DATAOUEST® et de telle sorte que ce dernier soit bénéficiaire des indemnités versées par la compagnie d'assurance en sa qualité de co-assuré, étant précisé que le Client restera débiteur à l'égard de DATAOUEST® au cas où l'indemnité versée serait inférieure au préjudice subi.

#### Section 2.07 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 DATAOUEST® à sa première demande. À ce titre, il autorise DATAOUEST® ou un tiers mandaté à pénétrer dans les Sites Clients - Utilisateurs concernés, aux Heures ouvrables, pour y récupérer lesdits Équipements. DATAOUEST® ne prend pas en charge les frais de remise en état des Sites Clients - Utilisateurs pouvant résulter d'une dépose des Équipements de DATAOUEST® effectuée dans des conditions normales.

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

#### Section 2.08 ÉQUIPEMENT 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 à son réseau. De plus, le Client est entièrement responsable de l'installation, de

l'exploitation et de la maintenance de ses Équipements et logiciels.

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

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

Pour ce faire, le Client s'engage à installer les Équipements de DATAOUEST® sur une source de courant ondulé et protégée des surtensions provoquées par la foudre.

#### Section 2.09 DURÉE

Un Lien d'Accès est souscrit pour une période initiale d'un (1) an ou de trente-six (36) mois. À l'issue de cette période initiale, le Lien d'Accès est tacitement reconduit pour une durée indéterminée.

#### Section 2.10 RÉSILIATION

Au terme et à l'issue de ladite période initiale, le Client pourra résilier sans pénalité un Lien d'Accès auprès de DATAOUEST® par lettre recommandée avec avis de réception en respectant un préavis d'un (1) mois.

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

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

#### Section 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 définis 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 (voir annexe tarifaire) 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 Access (voir Conditions particulières XDSL Access) et la commande d'un nouveau lien EFM.

DATAOUEST® 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.

#### Section 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 » des présentes.

Les déménagements de Site Extrémité sont facturés comme des mises en service.

### ARTICLE III. ENGAGEMENTS DE NIVEAUX DE SERVICE

#### Section 3.01 DÉLAI DE RÉTABLISSEMENT D'UN LIEN EFM

DATAOUEST® 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.

Les opérations de maintenance programmées sont exclues du calcul des engagements de disponibilité.

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

4h00 < Temps de Rétablissement <= 6h00 : 25 % de la mensualité forfaitaire précisée en Annexe tarifaire ci-dessous pour le Lien EFM concerné ;

6h00 < Temps de Rétablissement <= 8h00 : 50 % de la mensualité forfaitaire précisée en Annexe tarifaire pour le Lien EFM concerné ;

8h00 < Temps de Rétablissement <= 10h : 75 % de la mensualité forfaitaire précisée en Annexe tarifaire pour le Lien EFM concerné ;

10h < Temps de Rétablissement : 100 % de la mensualité forfaitaire précisée en Annexe tarifaire pour le Lien EFM concerné.

Les sommes mentionnées ci-dessus font directement référence à la grille tarifaire d'accès de l'offre EFM d'Orange ou d'un Opérateur de dégroupage. Le cumul des pénalités relatives au Temps de Rétablissement est plafonné à une (1) Redevance mensuelle par Lien EFM.

#### Section 3.02 IMS D'UN LIEN EFM

DATAOUEST® 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 forfaitaire précisée en Annexe tarifaire pour le Lien d'Accès concerné ;

22h <= IMS < 24h : 50 % de la mensualité forfaitaire précisée en Annexe tarifaire pour le Lien d'Accès concerné ;

24h <= IMS < 26h : 75 % de la mensualité forfaitaire précisée en Annexe tarifaire pour le Lien d'Accès concerné ;

26h <= IMS : 100 % de la mensualité forfaitaire précisée en Annexe tarifaire pour le Lien d'Accès concerné ;

Les sommes mentionnées ci-dessus font directement référence à la grille tarifaire d'accès de l'offre EFM d'Orange ou d'un Opérateur de dégroupage. 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'un Opérateur de dégroupage. Le cumul des pénalités relatives à l'IMS est plafonné à une (1) Redevance mensuelle par Lien EFM.

### Section 3.03 *OPTION DE GTR ÉTENDUE D'UN LIEN EFM*

Si le Client a souscrit au service optionnel GTR Étendue définie en annexe tarifaire, DATAOUEST® s'engage à rétablir le service d'un Lien EFM en moins de quatre (4) heures à compter de la signalisation de l'Interruption par le Client sept (7) jours sur sept (7) et vingt-quatre (24) heures sur vingt-quatre (24).

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

4h00 < Temps de Rétablissement <= 6h00 : 25 % de la mensualité forfaitaire précisée en Annexe tarifaire pour le Lien EFM concerné ;

6h00 < Temps de Rétablissement <= 8h00 : 50 % de la mensualité forfaitaire précisée en Annexe tarifaire pour le Lien EFM concerné ;

8h00 < Temps de Rétablissement <= 10h : 75 % de la mensualité forfaitaire précisée en Annexe tarifaire pour le Lien EFM concerné ;

10h < Temps de Rétablissement : 100 % de la mensualité forfaitaire précisée en Annexe tarifaire pour le Lien EFM concerné.

De plus, DATAOUEST® s'engage à maintenir l'IMS du Lien EFM inférieure à treize (13) heures annuelles, déclarées sept (7) jours sur sept (7) et vingt-quatre (24) heures sur vingt-quatre (24).

En cas de non-respect de cet engagement, DATAOUEST® versera par Lien d'Accès concerné une indemnité libératoire telle que définie ci-après :

13h <= IMS < 15h : 25 % de la mensualité forfaitaire précisée en Annexe tarifaire pour le Lien EFM concerné ;

15h <= IMS < 17h : 50 % de la mensualité forfaitaire précisée en Annexe tarifaire pour le Lien EFM concerné ;

17h <= IMS < 19h : 75 % de la mensualité forfaitaire précisée en Annexe tarifaire pour le Lien EFM concerné ;

19h <= IMS : 100 % de la mensualité forfaitaire précisée en Annexe tarifaire pour le Lien EFM concerné.

Les sommes mentionnées ci-dessus font directement référence à la grille tarifaire d'accès de l'offre EFM d'Orange ou d'un Opérateur de dégroupage. 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'un Opérateur de dégroupage. Le cumul des pénalités relatives à l'IMS est plafonné à une (1) Redevance mensuelle par Lien EFM.

## CONDITIONS PARTICULIÈRES EFM optique

### ARTICLE I. DESCRIPTION DU SERVICE

#### Section 1.01 LE SERVICE

Le Service consiste en la fourniture d'une prestation comprenant le raccordement régional d'un ou plusieurs Sites utilisateurs au réseau de données de DATAOUEST® par l'intermédiaire de liaisons EFM optique (ci-dessous nommé Liens EFM optique) d'Orange ou d'un opérateur de dégroupage,

Les éléments constitutifs du Service sont les Liens EFM optique et leurs débits associés.

La fourniture du Service dépend de la fourniture par Orange, ou un opérateur de dégroupages, de leurs services de liaisons EFM optique, ce dernier étant soumis aux termes et conditions de fourniture de ces opérateurs respectifs.

En cas de modification des termes et conditions ou de suppression dudit service, DATAOUEST® 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'acquiescement de réception et dédommagera DATAOUEST® des éventuelles pénalités appliquées par Orange ou l'opérateur de dégroupages, à cette dernière.

#### Section 1.02 MODIFICATION DES CONDITIONS DE FOURNITURE DU SERVICE

Pour des raisons commerciales et/ou techniques, DATAOUEST® peut modifier les caractéristiques de son Service. DATAOUEST® s'engage alors à en informer le Client dans les meilleurs délais.

En cas de modification des caractéristiques du Service conformément aux modalités précisées dans l'alinéa précédent, les Parties s'engagent à faire leurs meilleurs efforts pour intégrer les modifications du Service.

En cas de modification des caractéristiques de tout ou partie du Service et/ou des présentes conditions, le Client peut motiver son refus par lettre recommandée avec avis de réception auprès de DATAOUEST® dans les huit (8) jours suivant la réception de l'information de modification émise par DATAOUEST®. Les Parties peuvent alors résilier les Commandes en cours sans pénalité.

Si le Client n'a pas motivé son refus par lettre recommandée avec avis de réception auprès de DATAOUEST® en respectant le préavis mentionné ci-dessus, le Client est réputé avoir accepté les modifications communiquées par DATAOUEST® qui s'appliqueront aux Commandes en cours et aux Commandes futures.

La modification des caractéristiques de tout ou partie du Service et/ou des présentes dans les conditions précisées dans le présent article ne peut engager la responsabilité de DATAOUEST®, ni ouvrir droit à dommages et intérêts au profit du Client.

Les modifications du Service suivantes, initialisées par une commande Client, entraîneront la mise en place d'une nouvelle période initiale (12 ou 36 mois) :

- ▣ changement de débit d'un Lien EFM optique,
- ▣ changement d'extrémité,
- ▣ changement d'interface sur un Site Client - Utilisateur.

### ARTICLE II. LIENS D'ACCÈS EFM OPTIQUE

L'accès optique est constitué d'une fibre optique.

#### Section 2.01 DÉBITS DES LIENS EFM OPTIQUE

Les Liens EFM OPTIQUE proposés, sous réserve de la couverture géographique du Service, sont les suivants :

- ▣ Lien d'accès EFM OPTIQUE 10M
- ▣ Lien d'accès EFM OPTIQUE 20M
- ▣ Lien d'accès EFM OPTIQUE 30M
- ▣ Lien d'accès EFM OPTIQUE 40M
- ▣ Lien d'accès EFM OPTIQUE 50M
- ▣ Lien d'accès EFM OPTIQUE 100M
- ▣ Lien d'accès EFM OPTIQUE 200M
- ▣ Lien d'accès EFM OPTIQUE 300M
- ▣ Lien d'accès EFM OPTIQUE 500M

Les Liens EFM OPTIQUE sont livrés avec le modem de l'opérateur du lien et un équipement de type Routeur vendu par DATAOUEST®.

#### Section 2.02 INTERFACE ETHERNET

DATAOUEST® vend un Routeur qui matérialise la limite de son domaine de responsabilité. Un Modem est fourni par l'opérateur du Lien.

Toutes les dessertes internes réalisées en amont du Routeur ou du Modem restent sous la responsabilité du Client.

#### Section 2.03 PROCÉDURE DE MISE EN SERVICE

##### (a) Éligibilité

Les prestations ne peuvent être fournies par DATAOUEST® que sur les communes situées sur l'ensemble du territoire français à l'exception des Départements et Territoires d'outre-mer, dont la liste est fournie sur demande par DATAOUEST®.

DATAOUEST® propose un outil permettant de connaître en temps réel l'éligibilité théorique d'une ligne téléphonique au Service.

L'information délivrée par ledit outil a pour finalité d'appuyer une étude de faisabilité, hors tout traitement massif et indistinct, dans les conditions définies ci-dessous :

- ▣ l'information est communiquée en l'état existant du système d'information de DATAOUEST® au moment de la consultation ; elle n'est qu'indicative et ne préjuge pas de la faisabilité effective de la fourniture du Service,
- ▣ ladite réponse est exclusive de toute réservation des ressources correspondantes.

##### (b) Commande d'étude de faisabilité

Le Client adresse à DATAOUEST® un bon de commande pour étude de faisabilité intitulée « bon de commande » du présent contrat.

DATAOUEST® s'engage à répondre à chaque demande du Client dans un délai maximum de deux semaines calendaires à compter de la réception du bon de commande, sous réserve que l'ensemble des commandes d'étude reçues du Client sur une semaine calendaire ne porte pas sur plus de vingt-cinq (25) Liens.

Cette étude de faisabilité sera facturée au Client au prix de six cents (600) euros hors taxes, si le Client ne confirme pas sa commande.

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

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

#### (c) Commande ferme

Si le Client souhaite commander les prestations décrites dans l'étude de faisabilité, il adresse à DATAOUEST® le bon de commande ferme dûment signé.

Le Client peut commander directement, sans étude de faisabilité en avant-vente, s'il le souhaite, le(les) Lien(s) décrit(s) dans le bon de commande, à condition que cet accès soit sur un raccordement existant et disponible. Dans ce cas, l'accusé de réception de DATAOUEST® valide cette commande ferme et la(les) Date(s) de Mise à Disposition Convenue(s) sera(seront) communiquée(s) suite à la visite sur Site.

#### (d) Visite sur site

La date de rendez-vous pour la visite, réalisée par DATAOUEST® ou son Sous-traitant, est à l'initiative de DATAOUEST®, au plus tôt deux (2) jours et au plus tard seize (16) jours après l'envoi de l'accusé de réception de la commande ferme par DATAOUEST®, dans deux créneaux horaires de trois heures, soit 9-12H, soit 14-17H. Le Client doit accepter le rendez-vous dans cette plage horaire.

Lors de la visite du Site effectuée conjointement entre le Client et DATAOUEST®, la Date de Mise à Disposition convenue est fixée par les deux Parties.

#### Section 2.04 DÉLAI DE MISE EN SERVICE

Le délai de mise en service standard d'un Lien EFM optique est de soixante (60) Jours calendaires, après acceptation par DATAOUEST® de la Commande. DATAOUEST® effectuera l'ensemble des actions nécessaires à la mise en service du Lien d'Accès, notamment auprès de l'opérateur fournisseur. DATAOUEST® lui transmettra l'ensemble des informations nécessaires à la mise en service du Lien d'Accès 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

et/ou à un retard de mise à disposition du Service, DATAOUEST® ne saurait en être tenu responsable.

Les liens EFM optique de 100M à 500M sont susceptibles de voir leur délai de mise en service allongé.

#### Section 2.05 CONDITIONS DE RACCORDEMENT

L'Équipement d'Accès au Service (E.A.S) d'un Lien EFM Optique est un équipement connecté aux équipements informatiques du Client - Utilisateur lui permettant d'utiliser le Lien d'Accès.

#### (a) EAS fourni par DATAOUEST®

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

Sept (7) Jours ouvrés avant la Date de Début du Service indiquée sur la confirmation de Commande communiquée par DATAOUEST®, le Client mettra à disposition de DATAOUEST® ou de tout tiers désigné les emplacements suffisants et aménagés pour recevoir l'EAS, et permettre, le cas échéant, l'installation de la Desserte interne.

À défaut, DATAOUEST® négociera une nouvelle Date de Début du Service qui ne pourra excéder de quinze (15) jours la mise à disposition de la Desserte interne et des emplacements par le Client. La Redevance mensuelle du Lien EFM sera facturée à compter de la Date de Début du Service indiquée initialement sur la confirmation de Commande.

(b) La responsabilité de DATAOUEST® ne peut être engagée, et aucune pénalité n'est due, en cas de défaillance du Lien d'Accès EFM optique liée au non-respect du présent article par le Client. DATAOUEST® reste étranger à tout litige pouvant naître entre le Client et le propriétaire de l'emplacement de l'EAS ou tout prestataire à l'intérieur du Site Client - Utilisateur, à l'occasion de la mise à disposition dudit Lien.

(c) Pour toute intervention justifiée par la commande ou l'entretien d'un Lien d'Accès EFM optique, le Client doit permettre à DATAOUEST®, et à toute personne mandatée par elle, d'accéder au Site Client - Utilisateur dans les locaux où est situé le Point de Terminaison de ce Lien pendant les Heures ouvrables pour l'installation et pour la relève des dérangements en cas de GTR standard 24h sur 24 et 7 jours sur 7 pour la relève des dérangements en cas de souscription, par le Client, à l'option GTR avancée.

Il est ici entendu que si le Client ne fournit pas l'accès requis par DATAOUEST® dans les conditions susmentionnées, le calcul du délai de rétablissement sera alors suspendu, jusqu'à la fourniture, par le Client, de l'accès au Site Client - Utilisateur.

- (d) Le Client supportera les frais et assumera les responsabilités liées à la Desserte interne et au Site Client - Utilisateur dans lequel est installé l'EAS.
- (e) Le Client est tenu d'informer DATAOUEST®, 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 Client - Utilisateur où est installé le Point de Terminaison du Lien d'Accès EFM optique.
- (f) Le Client s'engage à ce que personne ne modifie les Equipements de DATAOUEST® et, en particulier, ceux installés sur les sites Clients - Utilisateurs. Le Client ne doit en aucun cas :
- ▣ débrancher ou couper l'alimentation de ces Equipements,
  - ▣ modifier le câblage des cartes,
  - ▣ modifier la configuration de ces Equipements.

- (g) Le Client assume, en qualité de gardien, les risques correspondant aux Equipements de DATAOUEST®, dès leur livraison et jusqu'au moment de leur restitution. Cette responsabilité couvre en particulier les cas de détérioration des Equipements de DATAOUEST® liés au non-respect des présentes conditions.

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

### ARTICLE III. MODIFICATIONS

Toute modification du Service entraînera la mise en place d'une nouvelle période initiale.

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

Des modifications de débit, upgrade ou downgrade, des Liens EFM optique, avec ou sans option EFM – CELAN peuvent être réalisées.

Des frais de modifications (cf. annexe tarifaire) sont facturés pour les downgrades d'Accès EFM optique. Les Upgrades d'Accès EFM optique sont réalisés sans frais.

Un upgrade de lien EFM optique vers un Lien EFM optique avec option EFM – CELAN (ou inversement) n'est pas possible. La mise en œuvre d'une telle migration nécessite la résiliation du lien EFM optique (conformément à l'article « Résiliation » des présentes) et la commande d'un nouveau Lien EFM optique avec option EFM – CELAN (ou inversement).

DATAOUEST® 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.

### ARTICLE IV. 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 ou de l'opérateur de dégroupage.

Le déménagement d'un Site Extrémité entraîne la résiliation de l'Accès relatif à ce Site Extrémité conformément à l'article « Résiliation » des présentes.

Par dérogation à cet article, dans le cas où l'Accès relatif au Site Extrémité concerné par le déménagement est en service depuis plus de douze (12) mois, le Client n'est pas redevable de pénalité au titre de la résiliation anticipée pendant la période minimale de l'Accès et des options associées.

Les déménagements de Site Extrémité sont facturés comme des mises en service.

### ARTICLE V. 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 Equipements de DATAOUEST® à sa première demande. À ce titre, il autorise DATAOUEST® ou un tiers mandaté à pénétrer dans les Sites Clients -Utilisateurs concernés, aux Heures ouvrables, pour y récupérer lesdits Equipements. DATAOUEST® ne prend pas en charge les frais de remise en état des Sites Clients - Utilisateurs pouvant résulter d'une dépose des Equipements de DATAOUEST® effectuée dans des conditions normales.

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

### ARTICLE VI. ÉQUIPEMENTS DU CLIENT

Il incombe exclusivement au Client de se procurer à ses frais les Equipements, logiciels et installations non inclus dans le Service, que nécessite le raccordement du réseau et/ou des Equipements à son réseau. De plus, le Client est entièrement responsable de l'installation, de l'exploitation et de la maintenance de ses Equipements et logiciels.

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

Le Client s'engage à ce que ses Equipements n'interrompent, n'interfèrent, ni ne perturbent les services acheminés via le Réseau de DATAOUEST® ou ne portent atteinte à la confidentialité des communications acheminées via ledit Réseau, ni ne

causent aucun préjudice à DATAOUEST® ou à tout autre utilisateur du Réseau de DATAOUEST®.

Pour ce faire, le Client s'engage à installer les équipements de DATAOUEST® sur une source de courant ondulé et protégée des surtensions provoquées par la foudre.

#### ARTICLE VII. DURÉE

Un Lien d'Accès est souscrit pour une période initiale d'un (1) an ou de trente-six (36) mois. À l'issue de cette période initiale, le Lien d'Accès est tacitement reconduit pour une durée indéterminée.

#### ARTICLE VIII. RÉSILIATION

Au terme et à l'issue de ladite période initiale, le Client pourra résilier sans pénalité un Lien d'Accès auprès de DATAOUEST® par lettre recommandée avec avis de réception en respectant un préavis d'un (1) mois.

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

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

La résiliation de l'option EFM – CELAN entraîne obligatoirement la résiliation du Lien d'Accès, auquel elle est attachée, conformément aux termes du présent article.

#### ARTICLE IX. ENGAGEMENTS DE NIVEAUX DE SERVICE

##### Section 9.01 DÉLAI DE RÉTABLISSEMENT D'UN LIEN EFM OPTIQUE

Le DATAOUEST® s'engage à rétablir le service d'un Lien EFM optique (avec ou sans option EFM - CELAN) 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.

Les opérations de maintenance programmées sont exclues du calcul des engagements de disponibilité.

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

4h00 < Temps de Rétablissement <= 6h00 : 25 % de la mensualité forfaitaire précisée en Annexe tarifaire ci-dessous pour le Lien EFM optique concerné ;

6h00 < Temps de Rétablissement <= 8h00 : 50 % de la mensualité forfaitaire précisée en Annexe tarifaire pour le Lien EFM optique concerné ;

8h00 < Temps de Rétablissement <= 10h : 75 % de la mensualité forfaitaire précisée en Annexe tarifaire pour le Lien EFM optique concerné ;

10h < Temps de Rétablissement : 100 % de la mensualité forfaitaire précisée en Annexe tarifaire pour le Lien EFM optique concerné.

Les sommes mentionnées ci-dessus font directement référence à la grille tarifaire d'accès de l'offre EFM optique. Le cumul des pénalités relatives au Temps de Rétablissement est plafonné à une (1) Redevance mensuelle par Lien EFM optique.

##### Section 9.02 IMS D'UN LIEN EFM OPTIQUE

DATAOUEST® s'engage à maintenir l'IMS d'un Lien d'Accès inférieure à treize (13) 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 :

13h <= IMS < 15h : 25 % de la mensualité forfaitaire précisée en Annexe tarifaire pour le Lien d'Accès concerné ;

15h <= IMS < 17h : 50 % de la mensualité forfaitaire précisée en Annexe tarifaire pour le Lien d'Accès concerné ;

17h <= IMS < 19h : 75 % de la mensualité forfaitaire précisée en Annexe tarifaire pour le Lien d'Accès concerné ;

19h <= IMS : 100 % de la mensualité forfaitaire précisée en Annexe tarifaire pour le Lien d'Accès concerné ;

Les sommes mentionnées ci-dessus font directement référence à la grille tarifaire d'accès de l'offre EFM optique. Le cumul des pénalités relatives à l'IMS est plafonné à une (1) Redevance mensuelle par Lien EFM optique.

##### Section 9.03 OPTION DE GTR ÉTENDUE D'UN LIEN EFM OPTIQUE

Si le Client a souscrit au service optionnel GTR Étendue définie en annexe tarifaire, DATAOUEST® s'engage à rétablir le service d'un Lien EFM optique en moins de quatre (4) heures à compter de la signalisation de l'Interruption par le Client, sept (7) jours sur sept (7) et vingt-quatre (24) heures sur vingt-quatre (24).

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

4h00 < Temps de Rétablissement <= 6h00 : 25 % de la mensualité forfaitaire précisée en Annexe tarifaire ci-dessous pour le Lien EFM optique concerné ;

6h00 < Temps de Rétablissement <= 8h00 : 50 % de la mensualité forfaitaire précisée en Annexe tarifaire pour le Lien EFM optique concerné ;

8h00 < Temps de Rétablissement <= 10h : 75 % de la mensualité forfaitaire précisée en Annexe tarifaire pour le Lien EFM optique concerné ;

10h < Temps de Rétablissement : 100 % de la mensualité forfaitaire précisée en Annexe tarifaire pour le Lien EFM optique concerné.

De plus, DATAOUEST® s'engage à maintenir l'IMS du Lien EFM optique inférieure à treize (13) heures

annuelles, déclarées sept (7) jours sur sept (7) et vingt-quatre (24) heures sur vingt-quatre (24).

En cas de non-respect de cet engagement, DATAOUEST® versera par Lien d'Accès concerné une indemnité libératoire telle que définie ci-après :

13h <= IMS < 15h : 25 % de la mensualité forfaitaire précisée en Annexe tarifaire pour le Lien EFM optique concerné ;

15h <= IMS < 17h : 50 % de la mensualité forfaitaire précisée en Annexe tarifaire pour le Lien EFM optique concerné ;

17h <= IMS < 19h : 75 % de la mensualité forfaitaire précisée en Annexe tarifaire pour le Lien EFM optique concerné ;

19h <= IMS : 100 % de la mensualité forfaitaire précisée en Annexe tarifaire pour le Lien EFM optique concerné.

Les sommes mentionnées ci-dessus font directement référence à la grille tarifaire d'accès de l'offre EFM optique. Le cumul des pénalités relatives à l'IMS est plafonné à une (1) Redevance mensuelle par Lien EFM optique.