

**CONDITIONS PARTICULIERES DU SERVICE IP-ADSL****1. DESCRIPTION DU SERVICE**

1.1. Le Service consiste en la fourniture d'une prestation comprenant :

- le raccordement d'un ou plusieurs Sites Utilisateurs au réseau de données d'AZYLIS par l'intermédiaire de liaisons IP-ADSL de France Télécom ;
- le transport des flux IP correspondant sur le réseau de données d'AZYLIS ;
- la livraison au Client des flux ATM sur la Porte de Livraison de AZYLIS via un compte L2tp.
- La livraison au Client des flux Internet et la livraison d'une adresse IP publique Internet via l'AS Alphaslink

Les deux éléments constitutifs du Service sont :

- les Liens d'Accès IP-ADSL,
- Un compte L2TP IPadsl

Le Service est limité par le Point d'Entrée du côté Utilisateur Final et par la Porte de Livraison du côté Client.

La fourniture du Service dépend de la fourniture par France Télécom de son service de liaisons IP-ADSL, ce dernier étant soumis aux termes et conditions de fourniture de France Télécom.

En cas de modification des termes et conditions ou de suppression dudit service, AZYLIS adressera une notification au Client avec un préavis de un (1) mois. Le Client pourra alors résilier la ou les Commandes concernées par lettre recommandée avec demande d' accusé de réception et dédommagera AZYLIS des éventuelles pénalités appliquées par France Télécom à cette dernière.

1.2. Modification des conditions de fourniture du Service

Compte tenu de l'instabilité technologique liée au DSL et de la nouveauté de cette technologie, AZYLIS n'est tenue qu'à une obligation de moyens s'agissant de la fourniture du Service.

Pour des raisons commerciales et/ou techniques, AZYLIS peut modifier les caractéristiques de son Service. AZYLIS 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 AZYLIS dans les huit (8) jours suivant la réception de l'information de modification émise par AZYLIS. 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 AZYLIS en respectant le préavis mentionné ci-dessus, le Client est réputé avoir accepté les modifications communiquées par AZYLIS 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 Particulières dans les conditions précisées dans le présent Article ne peut engager la responsabilité de AZYLIS ni ouvrir droit à dommages et intérêts au profit du Client.

**2. LIENS D'ACCES IP-ADSL**

2.1. Conditions suspensives

Un Lien d'Accès ne pourra être fourni que si l'Utilisateur Final dispose d'une ligne téléphonique analogique isolée et en service, objet d'un contrat d'abonnement avec France Télécom. Cette ligne servira de ligne support à la mise à disposition du Lien d'Accès.

En cas de résiliation du contrat d'abonnement au service téléphonique par France Télécom ou par l'Utilisateur Final, le Lien d'Accès ne pourra être fourni.

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

L'accès d'un Utilisateur Final au Service proposé par AZYLIS sera conditionné par la validation technique de son installation téléphonique par France Télécom (ci après dénommée « Eligibilité »). AZYLIS informera le Client sous quatre (4) Jours Ouvrés après accusé de réception de la Commande si le test de faisabilité technique du Service s'est révélé négatif, et ce conformément à la procédure décrite en AZYLIS ne pourra être tenue responsable de la non Eligibilité d'un Utilisateur Final, cette décision ne relevant que de l'opérateur historique.

2.2. Commandes de Liens d'Accès

Le Client doit avoir notifié par écrit à l'Utilisateur Final que 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 doit en plus avoir notifié par écrit à l'Utilisateur Final que celui-ci 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 doit avoir informé l'Utilisateur Final que le document contractuel signé entre le Client et l'Utilisateur Final 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 l'Utilisateur Final. 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 IP-ADSL par l'Utilisateur Final titulaire de la ligne téléphonique concernée.

Dans tous les cas de litige relatifs au traitement des Commandes lié à une contestation de l'Utilisateur Final directement ou indirectement, la communication du document de contestation de l'Utilisateur Final devra être fourni par le Client à AZYLIS.

Dans le cas où AZYLIS subit une pénurie de ressources nécessaires au Service, à un instant donné, les Commandes du Client ainsi que celles de tout autre client de AZYLIS seront traitées dans l'ordre chronologique d'arrivée. AZYLIS tient le Client informé de la pénurie de ressources dans un délai de dix (10) jours ouvrés après accusé de réception de la commande

2.3. Prévisions de Commandes

Lorsque le nombre de nouveaux Liens d'Accès IP ADSL sera supérieur à cinquante (50) nouveaux Liens par mois, le Client fournira mensuellement à AZYLIS une prévision de Commandes glissante par Région ADSL sur trois (3) mois et avec trois (3) mois d'avance. Pour la première prévision mensuelle, le Client s'engage à communiquer une prévision de Commandes sur six (6) mois.

Le Client s'engage, en outre, à prévenir AZYLIS de tout nouveau projet spécial, de toute commande exceptionnelle dès qu'il en aura connaissance.

2.4. Procédure de mise en service d'un Lien d'Accès IP-ADSL

Par dérogation à l'Article 6 de la Convention Cadre, AZYLIS 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 AZYLIS. La date de la Notification envoyée par AZYLIS au Client constitue la date de recette du Lien d'Accès IP-ADSL. Cette date fait foi dans tous les échanges entre AZYLIS 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 AZYLIS au Client dans les conditions du présent Article.

A défaut d'accord des Parties sur cette seconde notification de mise en service, les dispositions de l'Article 6 de la Convention Cadre s'appliqueront.

A compter de la réception par AZYLIS de la notification écrite du Client, AZYLIS pourra suspendre les Liens d'Accès jusqu'à la recette du Lien d'Accès IP-ADSL.

A défaut de réponse ou de contestation par écrit du Client dans le délai de réponse de cinq (5) Jours Ouvrés susmentionné ou en cas d'utilisation du Lien d'Accès IP-ADSL à des fins

d'exploitation par le Client, le Lien d'Accès IP-ADSL sera réputé mis en service tacitement et la Date de Début du Service sera la date de la Notification émise par AZYLIS.

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 IP-ADSL par le Client.

#### 2.5. Délai de mise en service

Le délai de mise en service d'un Lien d'Accès IP-ADSL est de vingt et un (21) Jours Ouvrés après acceptation par AZYLIS de la Commande. AZYLIS effectuera l'ensemble des actions nécessaires à la mise en service du Lien d'Accès IP-ADSL, notamment auprès de l'opérateur historique. AZYLIS lui transmettra l'ensemble des informations nécessaires à la mise en service du Lien d'Accès IP-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, AZYLIS ne saurait en être tenue responsable.

Le délai de mise en service défini ci-dessus s'applique tant que les Commandes cumulées pour un mois donné ne dépassent pas de plus de dix pour-cent (10%) les prévisions transmises à AZYLIS dans le mois précédent. Au delà, le délai de mise en service ne peut plus être garanti et, selon les disponibilités et l'état des Commandes, le délai de mise en service du Lien d'Accès peut aller jusqu'à quatre (4) mois.

Le traitement des situations ayant conduit à exiger de la part du Client la communication du mandat qu'elle a fait signer à l'Utilisateur Final peut conduire à un report de la mise en service sans responsabilité de la part de AZYLIS.

Le Client fait son affaire de toute réclamation de ses Utilisateurs Finaux provoquée par ses propres délais internes de prise en compte de leur demande.

#### 2.6. Conditions de raccordement

##### 2.6.1. Principe

L'Équipement Terminal d'un Lien d'Accès IP-ADSL est un équipement connecté aux équipements informatiques de l'Utilisateur lui permettant d'utiliser le Lien d'Accès IP-ADSL. Dans le cadre du présent Service, le Client prend en charge la fourniture de l'Équipement Terminal (i.e. le modem de l'Utilisateur Final, filtres et cordon reliant le modem aux filtres) et la fourniture d'un kit de connexion.

Les Équipements Terminaux ainsi fournis devront inter fonctionner avec les Équipements AZYLIS et, de ce fait, nécessitent une validation préalable des Équipements Terminaux ainsi qu'un engagement de pérennité de l'interfonctionnement. Les tests d'interfonctionnement menés par AZYLIS constituent les conditions minimales pour assurer l'interfonctionnement d'un Équipement Terminal avec le Service mais ils ne peuvent reproduire la totalité des situations rencontrées lors de l'exploitation du Service.

##### 2.6.2. Équipements Terminaux validés par AZYLIS

La liste des équipements validés figure en Annexe des présentes Conditions Particulières. Elle comprend le nom des équipements et leurs versions logicielle et matérielle.

##### 2.6.3. Équipements Terminaux non validés

AZYLIS 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 AZYLIS dans ce cas.

AZYLIS ne peut être tenue 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 imposée par le réseau.

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

##### 2.6.4. Installation chez l'Utilisateur Final

Le Client fait son affaire de l'installation chez ses Utilisateurs Finaux des Équipements Terminaux et de la Desserte Interne nécessaires à la mise en service du Lien d'Accès IP-ADSL côté Utilisateur Final.

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

2.6.6. Le Client fait son affaire au regard de l'Utilisateur Final de tout litige ou différend qui pourrait survenir relatif à un dysfonctionnement lié à la fourniture par le Client d'un Équipement Terminal. En conséquence AZYLIS ne saurait être tenue responsable d'un tel dysfonctionnement.

2.6.7. Pour toute intervention justifiée par la commande ou l'entretien d'un Lien d'Accès IP-ADSL, le Client doit permettre à AZYLIS 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.

2.6.8. 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.

#### 2.7. 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 de l'Utilisateur Final au réseau de AZYLIS. De plus, le Client est entièrement responsable de l'installation, de l'exploitation et de la maintenance de ses Équipements et logiciels.

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

Le Client s'engage à ce que ses Équipements ou ceux des Utilisateurs Finaux n'interrompent, n'interfèrent ni ne perturbent les services acheminés via le Réseau de AZYLIS ou ne porte atteinte à la confidentialité des communications acheminées via le dit Réseau ni ne causent aucun préjudice à AZYLIS ou à tout autre utilisateur du Réseau de AZYLIS.

#### 2.8. 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 avis de réception dans le respect d'une période de préavis de un (1) mois.

#### 2.9. Résiliation

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 AZYLIS sur la Porte de Livraison.

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

### **3. ENGAGEMENTS DE NIVEAUX DE SERVICE**

#### 3.1. Temps de rétablissement d'un Lien d'Accès IP-ADSL

AZYLIS 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 AZYLIS conformément ci-après pendant les Heures Ouvrables. En dehors de ces horaires, le rétablissement est différé au premier Jour Ouvrable suivant, avant 12 heures.

#### 3.2. 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 AZYLIS, conformément à la procédure, et l'heure à laquelle AZYLIS notifie au Client le rétablissement du Service sur le Lien d'Accès IP-ADSL concerné..

#### 3.3. Procédure de notification des Interruptions

AZYLIS 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.

Dès réception d'un appel du Client, AZYLIS qualifiera l'appel comme suit :

- identification de l'appelant et vérification de son habilitation,
- identification du contrat et du niveau de service souscrit,
- identification des sites impactés (pré localisation de l'incident).

Une fois l'appel qualifié, AZYLIS ouvrira un ticket enregistré dans le système de gestion et référencé par un identifiant unique. Ce numéro de référence sera nécessaire au suivi de l'Interruption. L'horaire mentionné sur le ticket d'incident constituera le point de départ du calcul de la durée d'une Interruption, sous réserve de confirmation par le Client de la déclaration par écrit par fax ou e-mail dans les trente (30) minutes après l'appel.

Le Client fournira à AZYLIS toutes les informations requises par cette dernière afin de localiser et de remédier à l'Interruption. Ces informations comprendront, sans que ce soit limitatif :

- nom de l'interlocuteur Client déclarant l'Interruption
- type de service impacté
- description, localisation et conséquences de l'Interruption
- si besoin, coordonnées d'une personne à tenir informée (si différente de l'appelant).

En cas de dysfonctionnement d'un Lien d'Accès IP-ADSL, AZYLIS peut demander au Client, si nécessaire, d'intervenir sur l'Equipement de l'Utilisateur Final sans délai et selon ses directives afin de localiser l'incident.

#### 3.4. Gestion des Interruptions

Avant de signaler un incident, le Client s'assurera que le dysfonctionnement ne se situe pas sur ses Equipements ou ceux sous la responsabilité de l'Utilisateur Final, ses Sites ou ceux des Utilisateurs Finaux et/ou de la Desserte Interne.

A l'ouverture d'un ticket, AZYLIS réalisera l'identification de l'incident et confirmera par téléphone au Client que le dysfonctionnement signalé constitue bien une Interruption.

Toute ouverture de ticket pour un incident qui, après vérification par AZYLIS, s'avèrera ne pas relever du périmètre de responsabilité de AZYLIS et/ou être consécutif à un usage anormal et/ou frauduleux du Service par le Client et/ou l'un de ses Utilisateurs Finaux, pourra donner lieu à une facturation.

Une fois l'origine de l'Interruption identifiée, AZYLIS réalisera, pendant les Jours et Heures Ouvrables, sauf souscription par le Client de l'Option GTR Avancée, les actions visant à corriger ladite Interruption.

Dès lors que AZYLIS a fait, auprès du Client, la demande d'accès aux Sites nécessaires à la résolution de l'Interruption, le décompte du temps d'Interruption est gelé jusqu'à ce que AZYLIS obtienne l'accès physique aux dits Sites et à ses Equipements.

#### 3.5. Clôture de l'incident

La clôture d'une signalisation sera faite par AZYLIS comme suit :

- Information du Client (par téléphone, ou e-mail),
- Détermination de la durée de l'Interruption,
- Clôture et archivage de l'incident.

Dans un délai de dix (10) Jours Ouvrés suivant la clôture d'un incident, un rapport d'incident sera transmis par télécopie par AZYLIS au Client afin de préciser les causes de l'Interruption ainsi que les solutions apportées et la durée de résolution.

#### 3.6. Gestions de travaux programmés

Pour assurer le maintien de la qualité de son Réseau, AZYLIS peut être amenée à réaliser des travaux sur son Réseau susceptibles d'affecter temporairement le fonctionnement des services délivrés à ses clients.

Les Interruptions Programmées ne sont pas prises en compte dans les engagements de Niveaux de Service ci-dessus.

AZYLIS devra informer préalablement le Client de toute activité planifiée pouvant entraîner une perturbation de son service.

La notification de travaux programmés par AZYLIS devra intervenir au moins sept (7) jours calendaires avant la date prévue, sous forme d'un e-mail ou d'un fax contenant les indications suivantes :

- date et heure prévue de début de perturbation,
- durée prévue,

- impact sur le service,
- motif de la perturbation,
- Interlocuteur en charge.

Pendant ces périodes de travaux programmés, AZYLIS s'efforcera de limiter les conséquences des travaux sur le Service.

Pour chaque incident signalé, le Client dispose d'un délai de quarante-huit (48) heures à compter du signalement de sa clôture par AZYLIS, pour envoyer à AZYLIS sa contestation (dûment motivée) de la clôture. Dès réception par AZYLIS de cette contestation, AZYLIS devra poursuivre la résolution de l'incident sans ouvrir un autre ticket.

En l'absence de contestation du Client passé le délai de quarante-huit (48) heures sus-mentionné, la clôture sera réputée acceptée tacitement.

## 4. DISPOSITIONS FINANCIERES

### 4.1. Prix

En contrepartie du Service défini dans les présentes Conditions Particulières, le Client paiera à AZYLIS :

Liens d'Accès IP-ADSL,

- des Liens d'Accès IP-ADSL,
- le prix des options de mise en service et des options ponctuelles,

### 4.2. Révision des prix

Les prix indiqués au présent Article 7 peuvent être révisés en cours de l'exécution d'une Commande. Ces révisions sont applicables aux Liens installés. Toute modification de prix est notifiée par écrit au Client dès que possible. En cas de hausse de prix, le Client peut résilier les Commandes pour les Liens concernés uniquement, sans pénalité si la résiliation intervient moins de deux (2) mois après la date effective de la hausse des prix.

### 4.3. Termes de facturation

Chaque mois M, AZYLIS adressera au Client une facture correspondant au mois M et reprenant :

- des Liens d'Accès IP-ADSL et compte L2TP commandés pendant le mois M-1
- le prix des options de mise en service des Liens d'Accès mis en service pendant le mois M-1
- les redevances mensuelles ainsi que le prix des options récurrentes et ponctuelles pour l'ensemble des Liens d'Accès non résiliés en fin de mois M