

## CONDITIONS SPECIFIQUES DE VENTES

### APPLICABLES AUX OFFRES ETM ADSL/VDSL

#### ARTICLE 1. DÉFINITIONS

Dans les présentes conditions particulières, les termes suivants ont, sauf précision contraire, le sens qui leur est donné dans cet article.  
ETM ADSL/VDSL: Service d'accès à Internet exclusivement via un réseau de type IP (Internet Protocole) et à destination de Clients résidant en France métropolitaine.

#### ARTICLE 2. OBJET

Les présentes conditions particulières ont pour objet de préciser et modifier le contrat défini ci-dessus pour les offres de liens ADSL/VDSL. Les présentes ne contiennent aucun engagement de la part d'ETM de fournir de tels Produits et Services tant que la commande n'a pas été acceptée. Le Contrat et les commandes acceptées par ETM ne pourront être modifiés, de même qu'il ne pourra y être renoncé que par accord écrit des deux parties signé par un représentant de chaque partie dûment habilité à cet effet.

#### ARTICLE 3. INSTALLATION DU SERVICE

**3.1 Installation** - ETM s'engage à installer ou faire installer dans les locaux de l'ABONNE les produits et services commandés par l'ABONNE et acceptés par ETM. A cet égard l'ABONNE communiquera à ETM, préalablement à la date d'installation prévue, un descriptif détaillé de ses locaux et s'engage à ses frais à équiper et à installer ses locaux conformément aux instructions d'ETM. L'ABONNE s'engage en outre à assurer à ses frais toutes les modifications de ses locaux nécessaires à fournir le courant, les circuits et les branchements électriques appropriés, et tout autre aménagement particulier conformément aux normes d'installation et de maintenance définies par ETM incluant notamment l'aménagement des voies d'accès pour la connexion du câblage de connexion. Ces normes d'installation et de maintenance seront communiquées par ETM sur toute demande écrite de l'ABONNE préalablement ou non à la commande.

**3.2 Accès** - Sous réserve du respect par ETM des exigences raisonnables de l'ABONNE en matière de sécurité suivant les normes et usages en vigueur, l'ABONNE permettra l'accès à ses locaux durant les heures de travail habituelles, aux employés représentants ou aux contractants habilités de la Société ETM aux fins d'installation, d'inspection, de maintenance, d'entretien, de réparation, de remplacement, du déplacement ou de retrait de Produits ou Services et d'une façon générale afin de permettre à ETM d'entreprendre toute action qui pourrait être utile dans le cadre de l'exécution du Contrat, et ce conformément avec les éventuelles contraintes établies par le titre d'occupation des locaux de l'ABONNE. L'ABONNE, sous les mêmes réserves d'exigences raisonnables en matière de sécurité et de conformité, permettra également l'accès à ses locaux aux représentants des entreprises fournissant les lignes de transmission.

**3.3 Câblage** - ETM n'assurera pas le câblage entre les équipements fournis par l'ABONNE et les Produits et Services d'ETM.

**3.4 Condition d'éligibilité** – Un lien d'accès ne pourra être fourni que si l'ABONNE dispose d'une ligne téléphonique analogique, isolé et en service, objet d'un contrat d'abonnement avec l'opérateur historique. Cette ligne servira de ligne, dédiée ou non au service, support à la mise à disposition du lien d'accès.

En cas de résiliation du contrat d'abonnement au service téléphonique par l'opérateur historique ou par l'ABONNE, le lien d'accès ne pourra plus être fourni.

Un Lien d'Accès sera fourni à la condition que le Site de l'ABONNE soit inclus dans la couverture DSL d'ETM.

L'accès de l'ABONNE aux Produits et Services INTERNET proposés sera conditionné par la validation technique de son installation téléphonique par l'opérateur choisi par ETM (ci-après dénommée «Éligibilité»). En particulier, les demandes de Liens d'Accès ne sont pas recevables pour les liaisons de la boucle locale de France Télécom présentant l'une au moins des caractéristiques suivantes :

- Liaisons dont la continuité métallique n'est pas assurée de bout en bout (ligne comprenant un tronçon hertzien par exemple);

- Liaisons comprenant un équipement actif ou passif, destiné à un traitement des signaux véhiculés ;
- Liaisons raccordées à une sous répartition automatique ;
- Liaisons comprises dans un groupement de lignes ;
- Liaisons desservant des installations terminales non permanentes et/ou fixes ;
- Liaisons desservant des installations terminales établies au titre d'un service destiné à une utilisation publique (tels que les services de publiphonie, etc.) ;
- Liaisons consistant en des lignes supplémentaires externes, en tant que composantes intrinsèques d'installations terminales.

Ainsi, ETM ne pourra être tenue responsable de la non Eligibilité de l'ABONNE, cette décision relevant essentiellement de l'opérateur historique et/ou de tout opérateur choisi par ETM.

**3.5 Mise à disposition** - ETM enverra à l'ABONNE une fois le lien d'accès produit les équipements terminaux nécessaires au fonctionnement des Produits et Services INTERNET. La date de réception du bon de livraison à l'ABONNE matérialise la date de production de l'offre. Cette date fait foi dans tous les échanges entre ETM et l'ABONNE.

L'ABONNE dispose alors de trois (3) Jours Ouvrés pour contester le bon fonctionnement des Produits et Services INTERNET à compter de la date de réception du bon de livraison. Dans ce cas, l'ABONNE motivera ce refus par écrit par l'existence d'Anomalies Majeures.

A défaut de réponse ou de contestation par écrit de l'ABONNE dans le délai de réponse de trois (3) Jours Ouvrés susmentionné ou en cas d'utilisation des Produits et Services INTERNET à des fins d'exploitation par l'ABONNE, le lien d'accès sera réputé mis en service tacitement et la Date de Début du Service sera la date d'envoi du bon de livraison émis par ETM.

**3.6 Procédure de mise en service** - L'ABONNE fait son affaire de l'installation des Equipements Terminaux et de la Desserte Interne nécessaires à la mise en service des liens d'accès dont il supportera les frais et assumera les responsabilités.

**3.7 Report du délai de mise à disposition** – En cas de saturation des équipements réseaux et/ou Télécom de l'opérateur choisi par ETM et/ou chez l'ABONNE, la mise en production des produits et services INTERNET en sera reportée d'autant. A ce titre, ETM dispose de 15 jours à compter du fait générateur de la saturation, pour avertir l'ABONNE sous forme papier et/ou électronique que la mise à disposition des produits et Services INTERNET sera retardée, le temps de la désaturation.

#### **ARTICLE 4. UTILISATION DU SERVICE**

Dans l'hypothèse où l'ABONNE souhaite procéder à une modification, une manipulation, une intervention, une réparation, une déconnexion ou un déplacement des Produits et Services («Modifications»), il en informera au préalable ETM et n'y procédera qu'après avoir obtenu son accord écrit. ETM s'engage à répondre à la demande de l'ABONNE dans 7 jours.

L'ABONNE supportera les frais et la responsabilité afférents à une telle Modification. La responsabilité d'ETM ne saurait être engagée du fait de l'accord donné conformément à ce qui est prévu ci-dessus, à moins qu'ETM n'ait procédé ou fait procéder à ces Modifications.

#### **ARTICLE 5. MODIFICATION**

L'ABONNE, titulaire d'une offre ETM à liens ADSL/VDSL, peut demander la migration vers une autre formule d'abonnement exclusivement dans la gamme ETM.

Les conditions tarifaires de cette migration seront précisées sur le site Internet d'ETM ou sur la Demande d'Ouverture de Compte.

Compte tenu de la nature de la technologie employée, ETM n'est en tout état de cause soumise qu'à une obligation de moyens et ne peut garantir la possibilité de migration d'une formule à une autre.

ETM se réserve en tout état de cause la possibilité, y compris sur des zones ouvertes au service et à la technologie DSL, de ne pas donner suite ou de décaler la mise à disposition du service si celle-ci est de nature à ne pas être effectuée dans des conditions satisfaisantes pour les ABONNES déjà raccordés. ETM en informera l'ABONNE dans les 15 jours suivant sa commande qui pourra, si ce délai excède 8 semaines, procéder à l'annulation de sa demande d'abonnement.

Pendant le délai de réponse et en cas de réponse négative à la demande de migration d'une formule d'abonnement à une autre, l'ABONNE conservera la formule d'abonnement active au jour de sa demande de migration.

## ARTICLE 6. ENGAGEMENT DE NIVEAU DE SERVICE

**6.1 Délai de rétablissement d'un Lien ADSL/VDSL** - ETM s'engage à rétablir le service d'un Lien ADSL/VDSL sans engagement de durée (pas de GTR). Il n'y a donc aucune notion de pénalité pour les liens ADSL/VDSL.

**6.2 Procédure de notification des Interruptions** – ETM fournit à ses ABONNES 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 pendant les Heures Ouvrables. Dès réception d'un appel de l'ABONNE, ETM qualifiera l'appel comme suit :

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

Une fois l'appel qualifié, ETM 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 l'ABONNE de la déclaration par écrit par fax ou e-mail dans les trente (30) minutes après l'appel.

L'ABONNE fournira à ETM 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 ADSL/VDSL concerné livré sans Equipement Terminal à la demande de l'ABONNE, ETM peut demander à l'ABONNE, si nécessaire, d'intervenir sur l'Equipement de l'Utilisateur Final sans délai et selon ses directives afin de localiser l'incident.

**6.3 Gestion des Interruptions** - Avant de signaler un incident, l'ABONNE 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, ETM réalisera l'identification de l'incident et confirmera par téléphone à l'ABONNE que le dysfonctionnement signalé constitue bien une Interruption.

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

Une fois l'origine de l'Interruption identifiée, ETM réalisera, pendant les Jours et Heures Ouvrables. Dès lors qu'ETM a fait, auprès de l'ABONNE, la demande d'accès aux Sites nécessaires à la résolution de l'Interruption, le décompte du temps d'Interruption est gelé jusqu'à ce qu'ETM obtienne l'accès physique aux dits Sites et à ses Equipements.

Si l'ABONNE rencontre des problèmes avec l'un des liens livrés par ETM et que les différentes escalades n'ont pas abouti, le client peut demander à ETM de lancer une expertise auprès de l'Opérateur historique. En cas de demande d'intervention à tort, l'ABONNE s'engage à payer le montant de 180€ HT.

### 6.4 - Clôture de l'incident

- La clôture d'une signalisation sera faite par **EIM** comme suit : - Information du Client (par téléphone, ou e-mail),
- Détermination de la durée de l'Interruption,
- Clôture et archivage de l'incident.

**6.5 Gestions de travaux programmés** - Pour assurer le maintien de la qualité de son Réseau, **EIM** 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 de service dues à des interventions préalablement qualifiées par les Parties comme travaux programmés ne sont pas prises en compte dans les engagements de Niveaux de Service ci-dessus.

**EIM** devra informer préalablement l'ABONNE de toute activité planifiée pouvant entraîner une perturbation de son service.

La notification de travaux programmés par **EIM** 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.

#### **ARTICLE 7. RESPONSABILITÉ**

**EIM** garantit que tous les Produits et Services fournis sont en bon état de fonctionnement et sont prêts à être utilisés.

**EIM** garantit que les Produits et Services sont conformes aux spécifications d'**EIM** telles que communiquées à l'ABONNE sur sa demande ou dès réception de la commande. **EIM** effectuera ou fera effectuer tous ajustements, réparations et remplacements de pièces nécessaires pour maintenir les Produits et Services en bon état de fonctionnement. Les garanties accordées par **EIM** sont expressément limitées à ce qui est prévu au présent Contrat.

Sauf en cas de faute lourde ou intentionnelle de la part de **EIM**, sa Responsabilité sera limitée à la réparation ou au remplacement des Produits et Services, au choix d'**EIM**, à la réparation des seuls dommages directs subis par l'ABONNE, à l'exclusion de tous dommages indirects tels que par exemple des pertes de profits, et ce dans la limite des règlements effectués, au titre de l'abonnement perçus par **EIM** jusqu'à la date du fait générateur de sa responsabilité.

**EIM** ne saurait être responsable à l'égard de l'ABONNE ou des utilisateurs de l'ABONNE des actes ou omissions de tiers fournisseurs de Produits ou de Services demandés par l'ABONNE pour l'utilisation des Produits et Services INTERNET.

En cas d'action intentée contre l'ABONNE au motif que les Produits et/ou Services violent un droit de propriété intellectuelle d'un tiers, **EIM** s'engage à assurer à ses frais la défense de cette action et à payer tous dommages et intérêts qui pourraient être accordés aux dits tiers sous réserve que l'ABONNE ait informé sous 48 heures et par écrit **EIM** de toute réclamation. Dans le cas où l'ABONNE serait condamné à cesser de l'utilisation des Produits et Services, en totalité ou en partie, en raison de la violation d'un droit de propriété intellectuelle, **EIM** devra obtenir à ses frais pour l'ABONNE le droit de continuer à utiliser les Produits et Services litigieux, sans préjudice de tous dommages et intérêts.

#### **ARTICLE 8. DURÉE DU CONTRAT ET RÉSILIATION**

Le présent Contrat entrera en vigueur au jour de la signature. Le contrat est conclu pour une durée minimale d'un an avec tacite reconduction pour des périodes successives de 12 mois.

Sauf conditions particulières, il pourra y être mis fin à tout moment, par l'une ou l'autre partie, moyennant l'envoi d'une lettre de dénonciation, adressée par lettre recommandée avec avis de réception, à l'autre partie avec un préavis de 1 mois. Tant qu'il ne sera pas résilié, le Contrat s'appliquera à toute commande passée par l'ABONNE. En tout état de cause, en cas de résiliation pour quelque cause que ce soit du présent Contrat, les termes et conditions des présentes continueront à s'appliquer pour l'exécution des Commandes acceptées en cours, sauf accord contraire écrit des parties.

La durée initiale ferme d'utilisation de chaque Produit et Service est indiquée dans la Commande acceptée et sera tacitement prolongée pour des périodes successives de 12 mois quelle que soit la durée initiale d'utilisation, à moins qu'il n'en soit expressément prévu autrement dans la Commande acceptée.

En cas de résiliation d'un service souscrit, et quelle qu'en soit la cause, les frais suivant seront appliqués :

##### Pour les liens Avec engagement de 12 mois :

- ✓ Si la Résiliation intervient avant la fin de l'engagement minimum de 12 mois : l'abonnement mensuel sera dû jusqu'à la date anniversaire avec une indemnité calculée à 30 jours fin de mois à partir de la coupure définitive du/des liens chez l'opérateur et des frais de résiliation de 60 € HT (soixante euros hors taxes).
- ✓ Si la Résiliation intervient après la fin de l'engagement minimum de 12 mois : la résiliation prendra effet avec une indemnité calculée à 30 jours fin de mois à partir de la coupure définitive du/des liens chez l'opérateur et des frais de résiliation de 60 € HT (soixante euros hors taxes).

En tout état de cause chaque mois commencé sera dû par le Client.

##### Pour les liens Avec engagement de 24 ou 36 mois :

Les liens engagés sur 24 ou 36 mois pourront être résiliés après 12 mois, avec une indemnité calculée à 30 jours fin de mois à partir de la coupure définitive du/des liens chez l'opérateur et des frais de résiliation de 60 € HT (soixante euros hors taxes).

