

CONDITIONS SPECIFIQUES DE VENTES

APPLICABLES AUX OFFRES ETM FIBRE OPTIQUE

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 FIBRE OPTIQUE: Service d'accès à Internet à très haut débit par une utilisation d'une technologie FTTX 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 à liens garantis.

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 du Client les produits et services commandés par le Client et acceptés par ETM. A cet égard le Client 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.

Le Client 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 du Client préalablement ou non à la commande.

3.2 Accès - Sous réserve du respect par ETM des exigences raisonnables du Client en matière de sécurité suivant les normes et usages en vigueur, le Client 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 du Client. Le Client, 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 s'engage à assurer l'ensemble du câblage de la desserte interne de moins de 3 mètres pour les

Produits et Services INTERNET. ETM n'assurera pas le câblage entre les équipements fournis par le Client et les Produits et Services d'ETM. ETM n'assurera pas le câblage de la desserte interne de plus de 3 mètres.

3.4 Condition d'éligibilité -

Un Lien d'Accès sera fourni à la condition que le Site du Client soit inclus dans la couverture FIBRE d'ETM.

L'accès du Client 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 Éligibilité du client final, cette décision relevant essentiellement de l'opérateur historique et/ou de tout opérateur choisi par ETM.

3.5 Mise à disposition - ETM enverra au Client 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 au Client matérialise la date de production de l'offre liaison garantie. Cette date fait foi dans tous les échanges entre ETM et le Client.

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 garantis, 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

FIBRE, 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.

Les modifications de prestations suivantes entraînent la mise en place d'une nouvelle période minimale d'un an pour ces prestations à compter :

- de la date de changement de débit sur une Liaison ;
- de la date du changement de Gamme (passage d'un Lien d'Accès SDSL vers un Lien d'Accès FIBRE OPTIQUE ou inversement),
- de la date du déplacement d'extrémité d'un lien à débit garanti d'un site utilisateur vers un autre site utilisateur.

Les modifications interviennent durant les heures ouvrables. La continuité du Service pendant les opérations de modification n'est pas garantie.

5.1 - Changement de débit : Les demandes relatives aux modifications de débit des liaisons supposent la réalisation d'une étude de faisabilité. Après étude de faisabilité positive, les opérations sont réalisées dans le délai standard de mise à disposition des liens d'accès.

Chaque demande de modification de débit ne peut intervenir qu'après un mois minimum à compter de la mise à disposition du débit précédent.

Des frais de modifications sont facturés pour les modifications de débit au sein d'une même gamme. Les changements de débit au sein de gammes différentes sont facturés comme des frais d'accès au service.

5.2 - Changement de Gamme - Les demandes relatives aux changements de gamme supposent la réalisation d'une étude de faisabilité préalable. Après étude de faisabilité positive, les opérations sont réalisées dans le délai standard de mise à disposition des Liens d'Accès. Les changements de Gamme sont facturés comme des frais d'accès au service.

5.3 - Changement d'extrémité - Les demandes relatives aux changements d'extrémité supposent la réalisation d'une étude de faisabilité préalable positive. Le changement d'extrémité du site utilisateur entraîne la résiliation du lien d'accès relatif à ce site utilisateur. L'ABONNE doit transmettre sa demande de changement d'extrémité à ETM par lettre ou par télécopie. Si la date de changement d'extrémité intervient avant la fin de la durée initiale du lien d'accès, l'ABONNE sera redevable de la totalité des redevances mensuelles du lien d'accès ou de l'option restant à courir jusqu'à la fin de sa durée minimale d'un an.

Les changements d'extrémité sont facturés comme des frais d'accès au service.

ARTICLE 6. ENGAGEMENT DE NIVEAU DE SERVICE

6.1 Délai de rétablissement d'un Lien garanti - ETM s'engage à rétablir le service d'un Lien garanti en moins de quatre (4) heures (ci-après "le Temps de Rétablissement") à compter de la signalisation de l'Interruption par l'ABONNE pendant les Heures Ouvrables, selon la procédure définie à l'Article 6.6. En dehors de ces horaires, le rétablissement est différé au premier Jour Ouvrable suivant, avant 12 heures. Si l'ABONNE a souscrit au service optionnel GTR Avancée défini à l'article 6.6, le Temps de Rétablissement est décompté à partir de la signalisation de l'Interruption par l'ABONNE conformément à Article 6.6 ci-après 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 garanti, RTM versera par Lien d'Accès concerné une indemnité libératoire telle que définie ci-après :

- 4h < Temps de Rétablissement <= 6h30 : 20% de la redevance mensuelle du Lien garanti concerné;
- 6h30 < Temps de Rétablissement <= 8h30 : 40% de la redevance mensuelle du Lien garanti concerné;
- 8h30 < Temps de Rétablissement <= 10h : 60% de la redevance mensuelle du Lien garanti concerné;
- 10h < Temps de Rétablissement : 100 % de la redevance mensuelle du Lien garanti concerné.

Cet engagement couvre l'interruption totale du lien garanti, constatée et mesurée par ETM.

Le cumul des pénalités relatives au Temps de Rétablissement est plafonné à une (1) Redevance Mensuelle par Lien garanti concerné.

6.2 IMS d'un Lien garanti concerné - ETM mesure la disponibilité annuelle de chaque lien garanti grâce à un indicateur nommé Interruption Maximale de Service (IMS). ETM s'engage à maintenir l'IMS annuelle d'un lien garanti concerné inférieure à trente (30) Heures Ouvrées. Lorsqu'une interruption est constatée en Heure non Ouvrable, la durée d'Interruption est comptabilisée à partir de la première Heure Ouvrable qui suit.

Si l'ABONNE a souscrit au service optionnel GTR Avancée, ETM s'engage à maintenir l'IMS du Lien garanti concerné inférieure à vingt (20) heures.

En cas de non-respect de l'IMS ci-dessus, les pénalités libératoires suivantes seront appliquées par Lien garanti concerné:

- Lien d'Accès sans souscription de l'option GTR Avancée :
- 30h <= IMS < 33h : 20 % de la redevance mensuelle du Lien garanti concerné;
- 33h <= IMS < 36h : 40 % de la redevance mensuelle du Lien garanti concerné;
- 36h <= IMS < 39h : 60 % de la redevance mensuelle du Lien garanti concerné;
- 39h <= IMS : 100 % de la redevance mensuelle du Lien garanti concerné.

Lien d'Accès avec souscription de l'option GTR Avancée:

- 20h <= IMS < 23h : 20 % de la redevance mensuelle du Lien garanti concerné ;
- 23h <= IMS < 26h : 40 % de la redevance mensuelle du Lien garanti concerné ;
- 26h <= IMS < 29h : 60 % de la redevance mensuelle du Lien garanti concerné ;
- 29h <= IMS : 100 % de la redevance mensuelle du Lien garanti concerné.

Le cumul des pénalités relatives à l'IMS est plafonné à une (1) Redevance Mensuelle par lien garanti.

6.3 Délai de rétablissement d'un Raccordement Optique Distant - L'objectif de remise en service en cas d'Interruption d'un

Raccordement Optique Distant est de huit (8) heures si des fibres optiques de substitution sont disponibles et sinon de quinze

(15) heures ("le Temps de Rétablissement").

En cas de non-respect du Temps de Rétablissement, des pénalités libératoires seront appliquées par

Raccordement Optique Distant ne respectant pas le Temps de Rétablissement. Le montant desdites pénalités libératoires correspond à un pourcentage de la Redevance Mensuelle du Raccordement Optique Distant concerné et précisé dans le tableau ci-dessous :

TEMPS DE RETABLISSEMENT Pénalité

De GTR à GTR + 8H 5% de GTR + 8h à GTR + 16h 10% au-delà de GTR + 16h 15% Le cumul des pénalités relatives au Raccordement Optique Distant est plafonné à une (1) Redevance Mensuelle par Raccordement Optique Distant au titre du présent Contrat.

6.4 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 l'ABONNE à ETM,

conformément à la procédure décrite à l'Article 6.6 ci-après, et l'heure à laquelle ETM notifie à l'ABONNE le rétablissement du Service sur le Lien garanti concerné, conformément à l'Article 6.8 ci-après.

6.5 Modalités de versement des pénalités - Les éventuelles pénalités dues par ETM à l'ABONNE conformément aux dispositions du présent Contrat constitueront la seule obligation et indemnisation due par ETM, et l'unique compensation et recours de l'ABONNE, au titre de la qualité du Service. La responsabilité d'ETM ne pourra être engagée et aucune pénalité ne sera due lorsque l'Interruption ou le non-respect des engagements de niveaux service définis ci-dessus résultera :

- d'une modification de la Prestation demandée par l'ABONNE,
- d'un cas de force majeure tel que mentionné à l'Article 12.4 des conditions générales de vente,
- du fait d'un tiers,
- du fait de l'ABONNE et en particulier du non-respect des spécifications techniques fournies par ETM pour la mise en œuvre du Service ou d'un mauvais fonctionnement de la Desserte interne,
- d'un élément non installé et exploité par ETM,
- de difficultés exceptionnelles et, en particulier, de l'existence de contraintes particulières ou de la nécessité de mettre en œuvre des moyens spéciaux (tel que accès réglementé, interdiction de passage, obstacles naturels, configurations architecturales non accessibles par des moyens usuels.) non imputable à ETM,
- 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 d'ETM, et notamment en cas de dysfonctionnement des réseaux d'infrastructure des concessionnaires du domaine public,
- de modifications dues à des prescriptions à ETM par l'Autorité de Régulation des Télécommunications ou tout autre organisme réglementaire.

Lorsque les conditions d'attribution seront remplies, l'ABONNE pourra, sans formalité supplémentaire, demander à ETM le montant des pénalités correspondantes. Ce montant sera déduit par ETM de la prochaine facture du

Service à l'ABONNE.

6.6 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, ou bien, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 si l'ABONNE a souscrit à l'option GTR Avancée, pour les interlocuteurs désignés par le Client.

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 garanti 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.

6.7 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, sauf souscription par l'ABONNE de l'Option GTR Avancée, les actions visant à corriger ladite Interruption. 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.

6.8 - Clôture de l'incident - La clôture d'une signalisation sera faite par ETM 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 ETM à l'ABONNE afin de préciser les causes de l'Interruption ainsi que les solutions apportées et la durée de résolution.

6.9 Gestions de travaux programmés - Pour assurer le maintien de la qualité de son Réseau, ETM 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.

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

La notification de travaux programmés par ETM 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

ETM garantit que tous les Produits et Services fournis sont en bon état de fonctionnement et sont prêts à être utilisés. ETM garantit que les Produits et Services sont conformes aux spécifications d'ETM telles que communiquées à l'ABONNE sur sa demande ou dès réception de la commande. ETM 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 ETM sont expressément limitées à ce qui est prévu au présent Contrat.

Sauf en cas de faute lourde ou intentionnelle de la part de ETM, sa Responsabilité sera limitée à la réparation ou au remplacement des Produits et Services, au choix d'ETM, 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 ETM jusqu'à la date du fait générateur de sa responsabilité.

ETM 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, ETM 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 ETM 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, ETM 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 ou 3 ans (selon le contrat en vigueur) 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 3 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.

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



ETM s'engage à ne pas divulguer à des tiers tous les documents et informations concernant l'ABONNE qui lui seront communiqués par l'ABONNE comme étant confidentiels, sous réserve que ce documents ou informations ne soient pas connues des tiers. Les obligations de confidentialité prévues par cet article se poursuivront pendant une période de dix (10) ans à compter de la date d'expiration de la dernière Commande Acceptée de Produits et services.