

BUSINESS

CONDITIONS GÉNÉRALES DE SERVICES DE COMMUNICATIONS MY-TEL-BUSINESS AUX CLIENTS PROFESSIONNELS

1. Opposabilité des conditions générales de services

Toute souscription de services de communications voix et données commercialisés par MY-TEL-BUSINESS SAS, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Romans sous le numéro 532688488, dont le siège social est situé rue Gauthier Lucet 2A des Gouvernaux 26120 Chabeuil (d'après «MY-TEL-BUSINESS») par des utilisateurs professionnels (hors professionnels de téléphonie) est soumise aux conditions générales de MY-TEL-BUSINESS en vigueur au moment de la passation de la commande. Les présentes conditions ne sont pas applicables à la souscription de services par des personnes physiques dans un cadre non professionnel. En souscrivant des Services, l'Utilisateur déclare et reconnaît avoir pris connaissance de l'intégralité des présentes Conditions générales de Services ainsi que des Conditions Particulières applicables aux Services souscrits et les avoir acceptés.

2. Définitions

«Bon de commande» : désigne le bon de commande MY-TEL-BUSINESS permettant la souscription d'un Service auprès de MY-TEL-BUSINESS. Il prévaut sur les Conditions générales de Services et sur les Conditions particulières de Services.

«Conditions générales de Services» : désigne les présentes conditions de services de communications lesquelles fixent les conditions générale de fourniture d'un Service par MY-TEL-BUSINESS.

«Conditions particulières de Services» : désigne les conditions particulières applicables à chaque catégorie de services de communications commercialisés par MY-TEL-BUSINESS ; elles complètent les Conditions générales de Services de Communications ;

«Contrat» : désigne l'ensemble constitué par les Conditions générales de Services, les Conditions Particulières et le Bon de commande. Le Contrat matérialise l'accord des parties au titre de la fourniture de Services par MY-TEL-BUSINESS à l'Utilisateur, à l'exclusion de tout autre document.

«Date de Mise en Service» : signifie la date à laquelle le Service fourni par MY-TEL-BUSINESS est opérationnel et mis à disposition du Client.

«Mise en Service» : signifie la mise à disposition du Service par MY-TEL-BUSINESS.

«Services» : désigne les services pack communication, opérateur et hébergement disponibles à son catalogue au moment de la passation de la commande par l'Utilisateur (les «Services»).

«Service Pack Communication» : désigne une combinaison de Services commercialisés par MY-TEL-BUSINESS sous la forme d'une offre complète de communications et traitement de données.

«Service Opérateur» : un service opérateur administrateur de lien [gestion et administration pour lien data, Trunk SIP] et/ou opérateur de lien simple [VGA équipement] fournit par MY-TEL-BUSINESS à destination d'Utilisateurs situés en France métropolitaine, Corse et tout autre territoire sur lequel le service serait éligible selon les conditions applicables auxdits services.

«Service hébergement» : désigne la location d'un espace dans une baie MY-TEL-BUSINESS dédié à un client.

«Utilisateur» : désigne toute personne morale ou physique qui souscrit dans le cadre de son activité professionnelle un ou plusieurs Services aux fins d'utilisation par ses soins (hors professionnels de téléphonie).

3. Services - Commandes

3.1 Services

Les Services proposés par MY-TEL-BUSINESS sont ceux disponibles à son catalogue au moment de la passation de la commande par l'Utilisateur.

Il est rappelé que les mentions figurant sur les documents commerciaux accompagnant les propositions de Services, ont une simple valeur informative et non contractuelle.

Les Services et/ou la réglementation qui leur est applicable étant amenés à évoluer, MY-TEL-BUSINESS peut à tout moment les modifier et/ou en modifier les caractéristiques pour quelque cause que ce soit, et/ou arrêter, sans préavis, la commercialisation d'un Service à tout moment, sans que l'Utilisateur ne puisse réclamer aucun dommages et intérêts.

Les devis ne sont valables que dans la limite du délai d'option et sauf stipulation contraire, ce délai est de trente (30) jours.

3.2 Services forfaitaires illimités - Conditions d'application

Les Services intégrant un forfait illimité présentent les caractéristiques suivantes.

3.2.1 Forfait national illimité

En fonction du Bon de Commande signé par l'Utilisateur, les lignes de communication peuvent inclure la terminaison vers les appels nationaux fixe en illimité (appels vers des services de téléphonie en 01, 02, 03, 04, 05 et 09).

3.2.2 Vers destinations internationales: les destinations comprises dans le forfait sont consultables sur le site www.MY-TEL-BUSINESS.com.

3.2.3 Ces tarifs ne s'appliquent pas dans les cas suivants :

- ils ne s'appliquent pas pour les professionnels des télécommunications : opérateurs, téléboutiques, téléprospection, phoning, centre d'appels, carnes préparées, services vocaux ;
- si l'Utilisateur appelle plus de 150 numéros différents par canal de communication au cours du mois ;
- pour les renvois permanents d'appels.

3.2.4 Les Services exclus ou non compris dans les forfaits illimités notamment décrits ci-dessus seront facturés à la minute selon la tarification. MY-TEL-BUSINESS se réserve la possibilité de facturer ces minutes rétroactivement en cas de non-respect de ces conditions et de suspendre immédiatement l'illimité sur ces comptes.

3.3 Commandes de Services

La souscription de Services auprès de MY-TEL-BUSINESS est passée au moyen d'un Bon de commande MY-TEL-BUSINESS.

La signature du Bon de commande par l'Utilisateur vaut commande ferme des Services commandés.

MY-TEL-BUSINESS accuse réception du Bon de commande. L'accusé de réception fait courir les délais prévus au Bon de commande.

MY-TEL-BUSINESS se réserve la possibilité de ne pas accepter de commandes en cas de modification de la situation de l'Utilisateur en particulier financière, ou d'incidents de paiement.

4. Fourniture des Services

4.1 Délais

Les Services sont mis en œuvre en fonction de disponibilités et dans l'ordre d'arrivée des commandes.

MY-TEL-BUSINESS est autorisé à procéder à des Mises en service de façon totale ou partielle.

Les délais de Mises en service s'entendent à partir de la date de la confirmation de commande par MY-TEL-BUSINESS et sont fonction des possibilités.

Ces délais de mise ne sont donnés qu'à titre indicatif et les retards et/ou les mises en œuvre partielles ne peuvent donner lieu à pénalités, indemnités, dommages et intérêts, retenue, ni résolution des commandes en cours.

4.2 Réception

La réception des Services intervient à leur Date de Mise en service par MY-TEL-BUSINESS, sauf stipulation expresse contraire.

4.3 La fourniture de Services par MY-TEL-BUSINESS est toujours subordonnée :

- à l'éligibilité effective et normale (notamment sans désaturation) du lien lié à l'infrastructure réseau de l'Opérateur ;
- à l'absence de situation de saturation ;
- à la signature par l'Utilisateur du Bon de commande, des conditions générales et particulières applicables aux Services et à la remise des informations nécessaires à l'ouverture de son compte.

4.4 Suspension des Services

Suspension à l'initiative de MY-TEL-BUSINESS

Tout Service peut être suspendu en tout ou partie dans les cas suivants :

- opérations de maintenance ;
 - toute intervention technique nécessitant la suspension des Services.
- MY-TEL-BUSINESS informera au préalable l'Utilisateur à l'avance de la suspension et de sa durée prévisionnelle.

Dans tous les cas d'urgence, MY-TEL-BUSINESS pourra également suspendre tout ou partie des Services sans information préalable de l'Utilisateur.

Autres cas de suspension :

Tout Service peut être suspendu en tout ou partie par MY-TEL-BUSINESS sans information préalable de l'Utilisateur dans les cas suivants :

- cas de force majeure ;
- décision réglementaire, normative ou légale ayant un impact sur la fourniture des Services.

MY-TEL-BUSINESS fera ses meilleurs efforts pour assurer le rétablissement du Service

ou la mise en place d'un service de substituts (Conditions Particulières) seul rétablissement adressée par l'une ou l'autre des parties par courrier recommandé avec demande d'avis de réception au moins trois mois avant le terme de la période contractuelle en cours.

5.1 Le Contrat entre en vigueur à compter de l'acceptation de la commande par MY-TEL-BUSINESS laquelle constituera le point de départ du délai de mise à disposition des Services applicables à chaque Service.

Il est conclu pour une durée déterminée telle que visée aux Conditions particulières de Services et au Bon de commande.

5.2 Il se renouvèle par tacite reconduction pour des durées successives de 12 mois (sauf disposition contraire figurant aux Conditions Particulières) seul rétablissement adressée par l'une ou l'autre des parties par courrier recommandé avec demande d'avis de réception au moins trois mois avant le terme de la période contractuelle en cours.

5.3 Le Contrat pourra être résilié automatiquement et de plein droit de façon anticipée :

- par l'une ou l'autre des parties dans les cas suivants :
- subsistance d'un cas de force majeure pendant une durée supérieure à trois mois consécutifs ;
- inexécution substantielle par l'une des parties de ses obligations, et après envoi par courrier recommandé avec demande d'avis de réception d'une mise en demeure demeurée infructueuse pendant un délai de trente jour courant à compter de sa date de première présentation, le cachet de la poste faisant foi.
- par MY-TEL-BUSINESS dans les cas suivants :
- retard ou manquement par l'Utilisateur à son obligation de paiement dans les cas prévus à l'article 8.4 ci-dessous.

6. Responsabilité - Garantie

6.1 MY-TEL-BUSINESS exécute les Services selon les règles de l'art et la réglementation qui leur est applicable. Sous réserve de toute disposition légale d'ordre public, MY-TEL-BUSINESS ne contracte pour les Services qu'elle fournit aucune obligation de résultat et ses obligations sont limitées à la fourniture de Services conformes à leur description ainsi qu'aux exigences des réglementations en vigueur applicables en France pour ce type de Services, à l'exclusion de toute mise en œuvre qui reste l'affaire de l'Utilisateur.

6.2 En cas d'interruption ou dégradation totale ou partielle du Service, la responsabilité de MY-TEL-BUSINESS ne peut être engagée si l'interruption ou la dégradation résulte notamment de :

- l'état de l'installation de l'Utilisateur, de ses spécificités, défaillances ou de sa configuration ;
- l'existence d'une situation de saturation ;
- l'absence d'éligibilité effective et normale du lien lié à l'infrastructure réseau de l'Opérateur ;
- l'utilisation des liens pour d'autres services que le Service ;
- l'utilisation anormale ou impropre et non adaptée des Services ;
- la suspension du Service dans les cas prévus à l'article 4.4 ci-dessus ;
- la suspension ou interruption du Service intervenant du fait de l'Utilisateur notamment dans les cas prévus à l'article 8 ;
- un trafic du réseau qui excède la capacité du Service ;
- des intrusions ou accès non autorisés de la part de tiers sur l'installation de l'Utilisateur ;
- les actes ou omissions de l'Utilisateur ;
- l'indisponibilité de l'Utilisateur ou tout autre manquement de ce dernier à coopérer raisonnablement avec MY-TEL-BUSINESS afin de rétablir le Service ;
- toute situation non imputable directement et exclusivement à MY-TEL-BUSINESS.

6.3. La responsabilité de MY-TEL-BUSINESS est limitée aux dommages directs et prévisibles, à l'exclusion de tout dommage indirect, incorporé et/ou imprévisibles (tels que notamment pertes de données, pertes de production, pertes de clients ou d'appels entrants, pertes d'exploitation, etc.).

En tout état de cause, le montant des dommages et intérêts qui pourraient être mis à la charge de MY-TEL-BUSINESS si sa responsabilité devait être engagée et reconnue ne saurait dépasser un montant correspondant au montant des redevances dues par l'Utilisateur pendant la période de suspension du Service considéré.

6.4. MY-TEL-BUSINESS ne fournit aucune autre garantie que celles prévues le cas échéant aux Conditions particulières de Services. En tout état de cause, MY-TEL-BUSINESS ne fournit aucune garantie de destination des Services. Il appartient à l'Utilisateur de vérifier notamment que les propriétés techniques des Services permettent l'utilisation à laquelle ils sont destinés.

A titre de condition essentielle de la fourniture des Services, il est rappelé que l'Utilisateur est seul responsable notamment de leur usage et de leur adéquation à l'utilisation qui en est faite. Le fait pour l'Utilisateur d'avoir communiqué des spécifications ou un cahier des charges ne transfère pas la charge de cette responsabilité à MY-TEL-BUSINESS.

7. Prix

Les prix des Services sont fixés par MY-TEL-BUSINESS.

Les Services sont souscrits aux tarifs en vigueur au jour de la signature du Bon de commande par l'Utilisateur.

MY-TEL-BUSINESS se réserve le droit de modifier les prix des Services à tout moment. Tout impôt, taxe, droit ou prestation à payer en application des lois et règlements français, étrangers sont à la charge de l'Utilisateur.

8. Conditions de paiement

8.1 Les Services sont facturés à compter de leur date de mise à disposition par MY-TEL-BUSINESS. Dans les cas où l'Utilisateur a souscrit plusieurs Services, la facturation débute pour chacun d'entre eux à compter de leur date de mise à disposition respective. Les factures sont payables mensuellement terme à échoir. Les paiements sont portables et effectués par prélèvement automatique.

Les réclamations éventuelles concernant les Services ne dispensent en aucun cas l'Utilisateur de régler le prix à l'échéance.

8.2 Aucun escompte n'est appliqué pour paiement anticipé.

8.3 Si une facture venue à échéance n'est pas réglée, même partiellement, MY-TEL-BUSINESS se réserve la possibilité, après mise en demeure préalable de l'Utilisateur restée infructueuse depuis 48 heures à partir de sa réception, et sans préjudice de tous dommages et intérêts :

- de suspendre tous les Services en cours sans préjudice de toute autre voie d'action, jusqu'à complet paiement ;
- d'appliquer à titre de clause pénale, une indemnité forfaitaire fixée à 10% du montant des créances exigibles, sans préjudice de tous dommages-intérêts en qui en découle.

Par ailleurs, si une facture venue à échéance n'est pas réglée même partiellement, l'Utilisateur sera redevable de plein droit, sans qu'une mise en demeure préalable ne soit nécessaire :

- l'application d'une pénalité de retard calculée à un taux égal à trois le taux d'intérêt légal sur le montant hors taxes de la facture, jusqu'à l'application effective de la totalité de la somme due en principal et accessoire ;
- ainsi que de l'indemnité forfaitaire due pour le recouvrement dans les transactions commerciales prévue à l'article L.441-6 du Code de commerce, ou toute autre disposition qui s'y substituerait ou la compléterait et au montant en vigueur à la date d'émission de la facture, ainsi que tous autres frais de recouvrement qui seraient engagés par MY-TEL-BUSINESS.

8.4 En aucun cas, les paiements ne peuvent être suspendus ni faire l'objet d'une quelconque compensation sans l'accord écrit et préalable de MY-TEL-BUSINESS. L'Utilisateur s'interdit notamment de déduire d'office, de la facture établie par MY-TEL-BUSINESS, les pénalités ou rabais qui correspondraient au non-respect d'une date de mise à disposition ou à la dégradation ou la suspension des Services pour quelque cause que ce soit.

A défaut du respect de cette disposition, les compensations effectuées seront considérées comme des défauts de paiement et pourront entraîner l'application des dispositions prévues aux présentes conditions générales de Services. De convention expresse, MY-TEL-BUSINESS ne sera responsable d'un quelconque préjudice qui pourrait résulter pour l'Utilisateur de l'application du présent article.

8.5 En outre, en cas de retard de paiement partiel ou total de plus de vingt (20) jours, MY-TEL-BUSINESS a la faculté de suspendre de plein droit la fourniture du Service sans autre formalité que la mise en demeure, qui aura été adressée à l'Utilisateur pour

son défaut de paiement et ce, sans pour autant relever l'Utilisateur de son obligation de paiement et notwithstanding toutes pénalités, dommages et intérêts dont MY-TEL-BUSINESS pourrait se prévaloir.

A défaut pour l'Utilisateur de s'exécuter de son obligation de paiement dans un délai de quinze (15) jours à compter de la suspension du Service, le Contrat pourra être résilié automatiquement et de plein droit par MY-TEL-BUSINESS aux torts exclusifs de l'Utilisateur qui en supportera toutes les conséquences.

9. Sûreté

En cas de modification de la situation de l'Utilisateur, à quelque titre que ce soit, en particulier financière, ou d'incident ou retard de paiement, MY-TEL-BUSINESS se réserve le droit, de modifier les délais de règlement accordés ou d'exiger la constitution de garanties, Y compris au titre de Services en cours.

10. Cession du Contrat

L'Utilisateur s'interdit de céder en tout ou partie le Contrat, sauf accord préalable écrit de MY-TEL-BUSINESS.

Tant pendant la durée du Contrat qu'après son expiration pour quelque cause que ce soit, les parties s'engagent à ne pas divulguer et à préserver le caractère confidentiel de toutes les données techniques et commerciales ainsi que de toutes autres informations générales qui lui auront été communiquées par l'autre partie dans le cadre de l'exécution du Contrat.

Cette obligation expirera trois (3) ans après la cessation du Contrat ou de son dernier renouvellement.

11. Confidentialité

Les relations commerciales entre MY-TEL-BUSINESS et l'Utilisateur sont exclusivement régies par le droit français.

SEONT SEULS COMPETENTS EN CAS DE LITIGE DE TOUTE NATURE OU CONTRACTUELLES DE QUELQUE NATURE QUELLES SOIENT ENTRE LES PARTIES (NOTAMMENT CONTESTATION RELATIVE A LA FORMATION, L'EXECUTION OU LA CESSATION DESDITES RELATIONS COMMERCIALES) LE TRIBUNAL DE COMMERCE DU RESSORT DU SIEGE SOCIAL DE MY-TEL-BUSINESS.

CETTE CLAUSE S'APPLIQUE MEME EN CAS DE REFERE DE DEMANDE INCIDENTE OU DE PLURALITE DE DEFENDEURS ET QUELS QUE SOIENT LE MODE ET LES MODALITES DE PAIEMENT.

BUSINESS

CONDITIONS PARTICULIÈRES DU SERVICE DE COMMUNICATION ADSL AUX CLIENTS PROFESSIONNELS

(Applicables à partir du 20 mai 2014)

1. Opposabilité des conditions particulières de Services ADSL

Toute souscription de services ADSL commercialisés par MY-TEL-BUSINESS, SAS, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Romans sous le numéro 532688488, dont le siège social est situé rue Gauthier Lucet ZA des Gouvernaux 26120 Chabeuil (ci-après MY-TEL-BUSINESS) par des utilisateurs professionnels, est soumise aux présentes Conditions Particulières de Services ADSL.

2. Définitions

Les termes définis aux Conditions Générales de Services de communications MY-TEL-BUSINESS auront la même signification au titre des présentes Conditions particulières de Services.

« France Telecom » signifie la société France Telecom S.A, opérateur de télécommunication historique en France et titulaire d'une licence accordée au titre des articles L33.1 et L34.1 du code des Postes et Télécommunications.

« Heures Ouvrables » désigne la période de 8h à 18h les Jours du lundi au vendredi.

« Heures Ouvrées » désigne la période de 8h à 18h les Jours Ouvrés.

« Jours Ouvrables » désigne tout jour à l'exception du dimanche et de tous jours fériés en France.

« Jours Ouvrés » désigne tout jour à l'exception du samedi et du dimanche et de tous jours fériés.

« Matériels » désigne le ou les équipement(s) de télécommunication et tout équipement connexe, propriétés de l'Utilisateur ou sous son contrôle.

«Service ADSL » : service de téléphonie fourni par MY-TEL-BUSINESS comprenant - le raccordement d'un ou plusieurs Sites Utilisateurs au réseau de données de MY-TEL-BUSINESS par l'intermédiaire de liaisons ADSL de France Télécom ou d'Opérateurs de dégroupage ; - le transport des flux IP correspondant sur le réseau de données du Prestataire ; - la livraison à l'Utilisateur des flux IP via un compte L2TP ; - la livraison à l'Utilisateur des flux Internet et la livraison d'une adresse IP publique Internet. Les deux éléments constitutifs du Service sont : - les Liens d'Accès ADSL, - un compte L2TP ADSL.

Le Service est limité par le Point d'Entrée du côté Utilisateur.

3.1 La fourniture du Service dépend de la fourniture par France Télécom ou d'Opérateurs de dégroupage de leur service de liaisons ADSL, 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, MY-TEL-BUSINESS adressera une notification à l'Utilisateur avec un préavis de un (1) mois. Le Client pourra alors résilier la ou les Commandes concernées par lettre recommandée avec demande d'acquittement et dédommagera MY-TEL-BUSINESS des éventuelles pénalités appliquées par France Télécom ou un Opérateur de dégroupage à cette dernière.

3.2 Compte tenu de l'instabilité technologique liée à l'ADSL et de la nouveauté de cette technologie, MY-TEL-BUSINESS n'est tenue qu'à une obligation de moyens s'agissant de la fourniture du Service. Pour des raisons commerciales et/ou techniques, MY-TEL-BUSINESS peut modifier les caractéristiques de son Service. MY-TEL-BUSINESS s'engage alors à informer le Client dans les meilleurs délais. En cas de modification des caractéristiques du Service conformément aux modalités prévues dans l'article 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 du Prestataire dans les huit (8) jours suivant la réception de l'information de modification émise par MY-TEL-BUSINESS. Les Parties peuvent alors résilier les Commandes en cours sans pénalité. Si le Client n'a pas tenu compte de son refus par lettre recommandée avec avis de réception auprès du Prestataire respectant le préavis mentionné ci-dessus, l'Utilisateur est réputé avoir accepté les modifications communiquées par MY-TEL-BUSINESS 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 MY-TEL-BUSINESS ni ouvrir droit à dommages et intérêts au profit du Client.

4. Liens d'accès ADSL

4.1 Gamme

MY-TEL-BUSINESS propose des Liens d'Accès à partir de lignes téléphoniques analogiques isolées en service, désignés « ADSL Access » et des Accès DSL, optionnels, à partir de Boucles Locales ne supportant pas de service téléphonique commuté, désignés « ADSL Nu ». Les Accès ADSL Access et ADSL Nu sont collectivement désignés « Liens d'Accès » dans les présentes Conditions. • ADSL Access mode VC (RE à MAX2+), • ADSL Nu (sans voix et abonnement), • Option Activation du mode bi-VC.

4.2 Unité de service

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

4.3 Conditions suspensives

Un Lien d'Accès ne pourra être fourni que si l'Utilisateur dispose d'une ligne téléphonique analogique isolée et en service, objet d'un contrat d'abonnement avec France Télécom. Cette ligne sera destinée à la ligne support à la ligne à débrancher. En cas de résiliation du contrat d'abonnement au service téléphonique par France Télécom ou par l'Utilisateur, 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 MY-TEL-BUSINESS. L'Utilisateur est réputé avoir pris connaissance de la Couverture DSL de MY-TEL-BUSINESS à la date des présentes Conditions Particulières. Si le Site Utilisateur n'est pas inclus dans la Couverture DSL, la Commande serait rejetée et l'Utilisateur en sera informé.

4.4 Commandes de Liens d'Accès

L'Utilisateur est informé, par les présentes Conditions Particulières, 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 ADSL déjà installé, après la vérification de la conformité de cette Commande, l'accès DSL préexistant soit supprimé sans frais de la part de MY-TEL-BUSINESS. L'Utilisateur 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. L'Utilisateur est informé, qu'en cas de litige, le document contractuel signé entre l'Utilisateur et MY-TEL-BUSINESS 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 communication en même temps que la Commande le mandat valant consentement de sa part. Pour être pris 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 l'Utilisateur titulaire de la ligne téléphonique concernée. Dans le cas où MY-TEL-BUSINESS subit une pénurie de ressources nécessaires au Service, à un instant donné, les Commandes de l'Utilisateur ainsi que celles de tout autre client de MY-TEL-BUSINESS seront traitées dans l'ordre chronologique d'arrivée. MY-TEL-BUSINESS tient l'Utilisateur informé de la pénurie de ressources dans un délai de dix (10) jours ouvrés après accusé de réception de la commande.

4.5 Procédure de mise en service d'un Lien d'Accès ADSL

MY-TEL-BUSINESS 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 MY-TEL-BUSINESS. La date de la Notification envoyée par MY-TEL-BUSINESS à l'Utilisateur constitue la date de recette du Lien d'Accès ADSL. Cette date fait foi dans tous les échanges entre MY-TEL-BUSINESS et l'Utilisateur. L'Utilisateur est réputé avoir pris connaissance de la date de la Notification. L'Utilisateur est informé, qu'en cas de litige, le document contractuel signé entre l'Utilisateur et MY-TEL-BUSINESS 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 communication en même temps que la Commande le mandat valant consentement de sa part. Pour être pris 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 l'Utilisateur titulaire de la ligne téléphonique concernée. Dans le cas où MY-TEL-BUSINESS subit une pénurie de ressources nécessaires au Service, à un instant donné, les Commandes de l'Utilisateur ainsi que celles de tout autre client de MY-TEL-BUSINESS seront traitées dans l'ordre chronologique d'arrivée. MY-TEL-BUSINESS tient l'Utilisateur informé de la pénurie de ressources dans un délai de dix (10) jours ouvrés après accusé de réception de la commande.

4.6 Procédure de mise en service d'un Lien d'Accès ADSL

MY-TEL-BUSINESS 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 MY-TEL-BUSINESS. La date de la Notification envoyée par MY-TEL-BUSINESS à l'Utilisateur constitue la date de recette du Lien d'Accès ADSL. Cette date fait foi dans tous les échanges entre MY-TEL-BUSINESS et l'Utilisateur. L'Utilisateur est réputé avoir pris connaissance de la date de la Notification. L'Utilisateur est informé, qu'en cas de litige, le document contractuel signé entre l'Utilisateur et MY-TEL-BUSINESS 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 communication en même temps que la Commande le mandat valant consentement de sa part. Pour être pris 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 l'Utilisateur titulaire de la ligne téléphonique concernée. Dans le cas où MY-TEL-BUSINESS subit une pénurie de ressources nécessaires au Service, à un instant donné, les Commandes de l'Utilisateur ainsi que celles de tout autre client de MY-TEL-BUSINESS seront traitées dans l'ordre chronologique d'arrivée. MY-TEL-BUSINESS tient l'Utilisateur informé de la pénurie de ressources dans un délai de dix (10) jours ouvrés après accusé de réception de la commande.

4.7 Durée

Un lien d'accès est souscrit pour une durée initiale de 12 ou de 36 mois suivant les dispositions stipulées dans le bon de souscription aux services.

A l'échéance de cette période, il se renouvelera par tacite reconduction d'année en année sauf dénonciation par l'une ou l'autre des parties par lettre recommandée avec accusé de réception trois mois avant l'expiration de la période en cours.

4.8 Résiliation

4.8.1 Résiliation d'un Lien d'Accès n'entraîne pas la résiliation de l'ensemble des Liens d'Accès commandés par l'Utilisateur auprès de MY-TEL-BUSINESS. Toute résiliation d'une Commande par l'Utilisateur rendra immédiatement exigibles les montants dus par l'Utilisateur au titre des frais de résiliation, mentionnés en Annexe Tarifaire.

5. Conditions de raccordement

5.1 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, l'Utilisateur prend en charge la fourniture de l'Équipement Terminal (i.e. le modem, filtres et cordon reliant le modem aux filtres) et la fourniture d'un kit de connexion. Les Équipements Terminaux devront inter-fonctionner avec les Équipements MY-TEL-BUSINESS et, de ce fait, nécessitent une validation préalable des Équipements Terminaux ainsi qu'un engagement de permittence de l'interfonctionnement. Les conditions d'interfonctionnement, mentionnées dans le présent Article, constituent les conditions minimales pour assurer l'interfonctionnement d'un Equipement Terminal avec le Service mais ils ne peuvent reproduire la totalité des situations rencontrées lors de l'exploitation du Service.

5.2 Équipements Terminaux validés par MY-TEL-BUSINESS

La liste des équipements validés, communiquée sur demande, comprend le nom des équipements et leurs versions logicielle et matérielle.

5.3 Équipements Terminaux non validés

MY-TEL-BUSINESS ne peut garantir l'utilisation d'Équipements Terminaux validés mais ne peut imposer. L'Utilisateur peut décider de raccorder des Équipements Terminaux non validés. Il n'a rien à fournir à MY-TEL-BUSINESS dans ce cas. MY-TEL-BUSINESS 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 Equipement Terminal non validé perturbe le réseau, et si l'Utilisateur ne peut y remédier dans un délai raisonnable, MY-TEL-BUSINESS peut, après mise en demeure, suspendre la connexion de l'Équipement Terminal.

5.4 Éligibilité au Service

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 de France Télécom, 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 de France Télécom, les Liens d'Accès ne peuvent être maintenus. MY-TEL-BUSINESS en informe l'Utilisateur dans un délai de 7 (sept) jours ouvrés à compter de la date de l'effet de la résiliation. Pour des raisons commerciales et/ou techniques, les Liens d'Accès analogiques et isolés situés dans une Zone de Couverture ne sont pas éligibles au Service. En conséquence, MY-TEL-BUSINESS ne peut être tenue que d'une obligation de moyens quant à la fourniture du Service.

5.5 Installation chez l'Utilisateur

L'Utilisateur fait son affaire de l'installation des Équipements Terminaux et de la Desserte Internet. MY-TEL-BUSINESS ne prend pas en charge l'installation de l'Équipement Terminal et de la Desserte Internet. MY-TEL-BUSINESS ne prend pas en charge l'installation de l'Équipement Terminal et de la Desserte Internet.

5.6 Responsabilité de MY-TEL-BUSINESS

La responsabilité de MY-TEL-BUSINESS 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 l'Utilisateur. L'Utilisateur fait son affaire de tout litige ou différend qui pourrait survenir relatif à un dysfonctionnement lié à la fourniture par l'Utilisateur d'un Equipement Terminal. En conséquence MY-TEL-BUSINESS ne saurait être tenue responsable d'un tel dysfonctionnement. MY-TEL-BUSINESS ne peut être tenue responsable d'un tel dysfonctionnement en cas de non-respect, par l'Utilisateur, de son obligation de fourniture d'Accès ADSL. L'Utilisateur doit permettre à MY-TEL-BUSINESS et à toute personne mandatée par elle, la possibilité d'accéder au Site 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. L'Utilisateur supportera les frais et assumera les responsabilités liées à la Desserte Interne, à l'Équipement Terminal et au Site dans lequel est installé l'Équipement Terminal.

5.7 Matériels de l'Utilisateur

Il incombe exclusivement à l'Utilisateur 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 Matériels de l'Utilisateur au réseau de MY-TEL-BUSINESS. De plus, l'Utilisateur est entièrement responsable de l'installation, de l'exploitation et de la maintenance de ses Matériels et logiciels. MY-TEL-BUSINESS ne prend pas en charge le paramétrage et la fourniture d'éléments actifs du réseau local de l'Utilisateur ni la conception de l'architecture des installations de l'Utilisateur. L'Utilisateur s'engage à ce que ces Matériels et logiciels, n'interfèrent, ni ne perturbent les services achetés par le Réseau de MY-TEL-BUSINESS ou ne portent atteinte à la confidentialité des communications acheminées via le dit Réseau ni ne causent aucun préjudice à MY-TEL-BUSINESS ou à tout autre utilisateur du Réseau de MY-TEL-BUSINESS.

6. Engagements de niveaux de services

6.1 Temps de rétablissement d'un Lien d'Accès ADSL

MY-TEL-BUSINESS fait ses meilleurs efforts pour rétablir un Lien d'Accès ADSL avant la fin du Jour Ouvré suivant la signalisation de l'Interruption par l'Utilisateur auprès du Prestataire conformément aux dispositions des Heures Ouvrées. En dehors des Heures horaires, le rétablissement est différé au premier Jour Ouvré suivant, avant 12 heures.

6.2 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 au Prestataire conformément à la procédure, et l'heure à laquelle MY-TEL-BUSINESS notifie au Client le rétablissement du service sur le Lien d'Accès ADSL concerné.

6.3 Procédure de notification des Interruptions

MY-TEL-BUSINESS 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. Toute notification d'Interruption doit être transmise par Mail à support-technique@mytel-business.fr ou par téléphone au 0475607700. Ce service est accessible du lundi au vendredi de 8 h à 18 h pour les interlocuteurs désignés par l'Utilisateur. Dès réception d'un appel de l'Utilisateur, MY-TEL-BUSINESS qualifiera l'appel comme suit : - identification de l'appelant et stabilisation 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, MY-TEL-BUSINESS 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'Utilisateur de la déclaration par écrit par fax ou email dans les trente (30) minutes après l'appel.

réception du Lien d'Accès 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 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 MY-TEL-BUSINESS. 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.

4.6 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 MY-TEL-BUSINESS de la Commande. MY-TEL-BUSINESS effectuera l'ensemble des actions nécessaires à la mise en service du Lien d'Accès ADSL, notamment auprès de l'opérateur historique. MY-TEL-BUSINESS lui transmettra l'ensemble des informations nécessaires à la mise en service du Lien d'Accès ADSL sur la foi des informations reçues de l'Utilisateur. 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, MY-TEL-BUSINESS ne saurait en être tenue responsable.

4.7 Durée

Un lien d'accès est souscrit pour une durée initiale de 12 ou de 36 mois suivant les dispositions stipulées dans le bon de souscription aux services.

A l'échéance de cette période, il se renouvelera par tacite reconduction d'année en année sauf dénonciation par l'une ou l'autre des parties par lettre recommandée avec accusé de réception trois mois avant l'expiration de la période en cours.

4.8 Résiliation

4.8.1 Résiliation d'un Lien d'Accès n'entraîne pas la résiliation de l'ensemble des Liens d'Accès commandés par l'Utilisateur auprès de MY-TEL-BUSINESS. Toute résiliation d'une Commande par l'Utilisateur rendra immédiatement exigibles les montants dus par l'Utilisateur au titre des frais de résiliation, mentionnés en Annexe Tarifaire.

5. Conditions de raccordement

5.1 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, l'Utilisateur prend en charge la fourniture de l'Équipement Terminal (i.e. le modem, filtres et cordon reliant le modem aux filtres) et la fourniture d'un kit de connexion. Les Équipements Terminaux devront inter-fonctionner avec les Équipements MY-TEL-BUSINESS et, de ce fait, nécessitent une validation préalable des Équipements Terminaux ainsi qu'un engagement de permittence de l'interfonctionnement. Les conditions d'interfonctionnement, mentionnées dans le présent Article, constituent les conditions minimales pour assurer l'interfonctionnement d'un Equipement Terminal avec le Service mais ils ne peuvent reproduire la totalité des situations rencontrées lors de l'exploitation du Service.

5.2 Équipements Terminaux validés par MY-TEL-BUSINESS

La liste des équipements validés, communiquée sur demande, comprend le nom des équipements et leurs versions logicielle et matérielle.

5.3 Équipements Terminaux non validés

MY-TEL-BUSINESS ne peut garantir l'utilisation d'Équipements Terminaux validés mais ne peut imposer. L'Utilisateur peut décider de raccorder des Équipements Terminaux non validés. Il n'a rien à fournir à MY-TEL-BUSINESS dans ce cas. MY-TEL-BUSINESS 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 Equipement Terminal non validé perturbe le réseau, et si l'Utilisateur ne peut y remédier dans un délai raisonnable, MY-TEL-BUSINESS peut, après mise en demeure, suspendre la connexion de l'Équipement Terminal.

5.4 Éligibilité au Service

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 de France Télécom, 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 de France Télécom, les Liens d'Accès ne peuvent être maintenus. MY-TEL-BUSINESS en informe l'Utilisateur dans un délai de 7 (sept) jours ouvrés à compter de la date de l'effet de la résiliation. Pour des raisons commerciales et/ou techniques, les Liens d'Accès analogiques et isolés situés dans une Zone de Couverture ne sont pas éligibles au Service. En conséquence, MY-TEL-BUSINESS ne peut être tenue que d'une obligation de moyens quant à la fourniture du Service.

5.5 Installation chez l'Utilisateur

L'Utilisateur fait son affaire de l'installation des Équipements Terminaux et de la Desserte Internet. MY-TEL-BUSINESS ne prend pas en charge l'installation de l'Équipement Terminal et de la Desserte Internet. MY-TEL-BUSINESS ne prend pas en charge l'installation de l'Équipement Terminal et de la Desserte Internet.

5.6 Responsabilité de MY-TEL-BUSINESS

La responsabilité de MY-TEL-BUSINESS 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 l'Utilisateur. L'Utilisateur fait son affaire de tout litige ou différend qui pourrait survenir relatif à un dysfonctionnement lié à la fourniture par l'Utilisateur d'un Equipement Terminal. En conséquence MY-TEL-BUSINESS ne saurait être tenue responsable d'un tel dysfonctionnement. MY-TEL-BUSINESS ne peut être tenue responsable d'un tel dysfonctionnement en cas de non-respect, par l'Utilisateur, de son obligation de fourniture d'Accès ADSL. L'Utilisateur doit permettre à MY-TEL-BUSINESS et à toute personne mandatée par elle, la possibilité d'accéder au Site 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. L'Utilisateur supportera les frais et assumera les responsabilités liées à la Desserte Interne, à l'Équipement Terminal et au Site dans lequel est installé l'Équipement Terminal.

5.7 Matériels de l'Utilisateur

Il incombe exclusivement à l'Utilisateur 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 Matériels de l'Utilisateur au réseau de MY-TEL-BUSINESS. De plus, l'Utilisateur est entièrement responsable de l'installation, de l'exploitation et de la maintenance de ses Matériels et logiciels. MY-TEL-BUSINESS ne prend pas en charge le paramétrage et la fourniture d'éléments actifs du réseau local de l'Utilisateur ni la conception de l'architecture des installations de l'Utilisateur. L'Utilisateur s'engage à ce que ces Matériels et logiciels, n'interfèrent, ni ne perturbent les services achetés par le Réseau de MY-TEL-BUSINESS ou ne portent atteinte à la confidentialité des communications acheminées via le dit Réseau ni ne causent aucun préjudice à MY-TEL-BUSINESS ou à tout autre utilisateur du Réseau de MY-TEL-BUSINESS.

6. Engagements de niveaux de services

6.1 Temps de rétablissement d'un Lien d'Accès ADSL

MY-TEL-BUSINESS fait ses meilleurs efforts pour rétablir un Lien d'Accès ADSL avant la fin du Jour Ouvré suivant la signalisation de l'Interruption par l'Utilisateur auprès du Prestataire conformément aux dispositions des Heures Ouvrées. En dehors des Heures horaires, le rétablissement est différé au premier Jour Ouvré suivant, avant 12 heures.

6.2 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 au Prestataire conformément à la procédure, et l'heure à laquelle MY-TEL-BUSINESS notifie au Client le rétablissement du service sur le Lien d'Accès ADSL concerné.

6.3 Procédure de notification des Interruptions

MY-TEL-BUSINESS 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. Toute notification d'Interruption doit être transmise par Mail à support-technique@mytel-business.fr ou par téléphone au 0475607700. Ce service est accessible du lundi au vendredi de 8 h à 18 h pour les interlocuteurs désignés par l'Utilisateur. Dès réception d'un appel de l'Utilisateur, MY-TEL-BUSINESS qualifiera l'appel comme suit : - identification de l'appelant et stabilisation 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, MY-TEL-BUSINESS 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'Utilisateur de la déclaration par écrit par fax ou email dans les trente (30) minutes après l'appel.

L'Utilisateur fournira à MY-TEL-BUSINESS 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 coordonnées 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 ADSL, MY-TEL-BUSINESS peut demander à l'Utilisateur, si nécessaire, d'intervenir sur l'Équipement de l'Utilisateur Final sans délai et selon ses directives afin de localiser l'incident.

6.4 Gestion des Interruptions

Avant de signaler un incident, l'Utilisateur s'assurera que le dysfonctionnement ne se situe pas sur des Matériels (e.g. filtres et/ou sur la Desserte Interne) et à l'ouverture d'un ticket, MY-TEL-BUSINESS réalisera l'identification de l'incident et confirmera par téléphone à l'Utilisateur que le dysfonctionnement signalé constitue bien une Interruption. Toute ouverture de ticket pour un incident qui, après vérification par MY-TEL-BUSINESS, s'avèrera ne pas relever du périmètre de responsabilité de MY-TEL-BUSINESS et/ou être consécutif à un usage anormal et/ou frauduleux du Service par le Client, pourra donner lieu à une facturation. Une fois l'origine de l'Interruption identifiée, MY-TEL-BUSINESS réalisera, pendant les Jours et Heures Ouvrés, les actions visant à corriger ladite Interruption. Dès lors que MY-TEL-BUSINESS a fait, après de l'Utilisateur, la demande d'accès aux Sites nécessaires à la résolution de l'Interruption, le décompte du temps d'Interruption est géré jusqu'à ce que MY-TEL-BUSINESS obtienne l'accès physique aux dits Sites et à ses Matériels.

6.5 Clôture de l'incident

La clôture d'une signalisation sera faite par MY-TEL-BUSINESS comme suit : - Information du Client (par téléphone ou par email), - Déclassement de l'Interruption et ouverture d'un ticket d'archive de l'incident. Dans un délai de dix (10) Jours Ouvrés suivant la clôture d'un incident, un rapport d'incident sera transmis par email par MY-TEL-BUSINESS au Client afin de préciser les causes de l'Interruption ainsi que les solutions apportées et la durée de résolution. Pour chaque incident signalé, le Client dispose d'un délai de quarante-huit (48) heures à compter du signalement de sa clôture par MY-TEL-BUSINESS, pour envoyer au Prestataire sa contestation (dément motivée) de la clôture. Dès réception par MY-TEL-BUSINESS de cette contestation, MY-TEL-BUSINESS devra poursuivre la résolution de l'incident en ouvrant un autre ticket. En l'absence de contestation du Client, passé le délai de quarante-huit (48) heures susmentionné, la clôture sera réputée accusée tacitement.

6.6 Gestions de travaux programmés

Pour assurer le maintien de la qualité de son Réseau, MY-TEL-BUSINESS 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. MY-TEL-BUSINESS devra informer préalablement l'Utilisateur de toute activité planifiée pouvant entraîner une perturbation de son service. La notification de travaux programmés par MY-TEL-BUSINESS devra intervenir au moins quatre (4) jours calendaires avant la date prévue, sous forme d'un email 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, MY-TEL-BUSINESS s'efforcera de limiter les conséquences des travaux sur le Service.

7. Dispositions financières

7.1 Prix

En contrepartie du Service défini dans les présentes Conditions Particulières, l'Utilisateur paiera au Prestataire : - des Liens d'Accès ADSL, - le prix des options de mise en service et des options optionnelles.

7.2 Révision des prix

MY-TEL-BUSINESS procédera, au 1er janvier de chaque année (N), à une révision annuelle des tarifs sur la base des tarifs en vigueur au 1er décembre de l'année précédente (N-1). Les prix indiqués au présent Article 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 à l'Utilisateur dès que possible. En cas de hausse de prix, l'Utilisateur peut résilier les Commandes pour les Liens concernés uniquement, sans pénalité si la résiliation intervient moins de quinze (15) jours après la date effective de la hausse des prix.

7.3 Révision des prix

MY-TEL-BUSINESS procédera, au 1er janvier de chaque année (N), à une révision annuelle des tarifs sur la base des tarifs en vigueur au 1er décembre de l'année précédente (N-1). Les prix indiqués au présent Article 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 à l'Utilisateur dès que possible. En cas de hausse de prix, l'Utilisateur peut résilier les Commandes pour les Liens concernés uniquement, sans pénalité si la résiliation intervient moins de quinze (15) jours après la date effective de la hausse des prix.

7.4 Révision des prix

MY-TEL-BUSINESS procédera, au 1er janvier de chaque année (N), à une révision

BUSINESS

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 SDSL.

Si l'Utilisateur n'a pas motivé son refus par lettre recommandée avec avis de réception auprès de MY-TEL-BUSINESS en respectant le préavis mentionné ci-dessus, l'Utilisateur est réputé avoir accepté les modifications communiquées par MY-TEL-BUSINESS qui s'appliquent 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 MY-TEL-BUSINESS ni ouvrir droit à dommages et intérêts du profit de l'Utilisateur.

4. Liens d'Accès SDSL

4.1 Conditions suspensives

Un Lien d'Accès SDSL ne pourra être fourni qu'à la condition sine qua non que l'Utilisateur dispose d'une tête de ligne France Telecom active. Cette tête de ligne servira de support à la mise à disposition du Lien d'Accès 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 l'opérateur de dégroupage ou par l'Utilisateur, le Lien d'Accès ne pourra être fourni. Un Lien d'Accès ne pourra être fourni que si l'Utilisateur 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 SDSL de MY-TEL-BUSINESS. L'Utilisateur est réputé avoir pris connaissance de la Couverture SDSL de MY-TEL-BUSINESS à la date des présentes Conditions Particulières. Si l'Utilisateur n'est pas inclus dans la Couverture SDSL, la Commande serait rejetée et l'Utilisateur en sera informé. L'accès d'un Utilisateur Final au Service proposé par MY-TEL-BUSINESS sera conditionné par la validation technique de son installation téléphonique par France Télécom ou par l'opérateur de dégroupage concerné (ci-après dénommé « Eligibilité »). MY-TEL-BUSINESS informera l'Utilisateur sous quatre (4) Jours Ouvrés après avoir accusé de réception de la Commande si le test de faisabilité technique du Service s'est révélé négatif. MY-TEL-BUSINESS ne pourra être tenue responsable de la non Eligibilité d'un Utilisateur, cette décision ne relevant que de son opérateur historique.

4.2 Débits des liaisons

Une Liaison SDSL est constituée d'un Accès SDSL 1 paire, 2 paires ou 4 paires et d'un Circuit virtuel de Collecte (VC), ces deux éléments étant indissociables. Les différentes déclinaisons sont :

- Lien d'accès SDSL 500Kbps (burst jusqu'à 2Mbps)
- Lien d'accès SDSL 1Mbps (burst jusqu'à 2Mbps)
- Lien d'accès SDSL 2Mbps (burst jusqu'à 4Mbps)
- Lien d'accès SDSL 4Mbps (burst jusqu'à 8Mbps)
- Lien d'accès SDSL 8Mbps (pas de burst)

MY-TEL-BUSINESS garantit 100% du débit 95% du temps.

4.3 Désaturation des liens SDSL

Cas d'une commande d'une Liaison mono-paire SDSL :

Les commandes de Liaisons devront faire l'objet d'une étude d'Eligibilité DSL préalable. En cas d'absence de ressources (paires disponibles sur le réseau), la commande pour les seuls cas de commandes d'Accès mono-paire, MY-TEL-BUSINESS 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. L'Utilisateur 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 consiste à l'ajout de ressources n'est pas compatible avec le 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 SDSL :

Les commandes de Liaisons devront faire l'objet d'une étude d'Eligibilité DSL préalable. En cas d'absence de ressources (paires disponibles sur le réseau), la commande pour les seuls cas de commandes d'Accès multi-paire, MY-TEL-BUSINESS 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. L'Utilisateur 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 consiste à l'ajout de ressources n'est pas compatible avec le 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 SDSL :

Les commandes de Liaisons devront faire l'objet d'une étude d'Eligibilité DSL préalable. En cas d'absence de ressources (paires disponibles sur le réseau), la commande pour les seuls cas de commandes d'Accès multi-paire, MY-TEL-BUSINESS 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. L'Utilisateur 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 consiste à l'ajout de ressources n'est pas compatible avec le 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 SDSL :

Les commandes de Liaisons devront faire l'objet d'une étude d'Eligibilité DSL préalable. En cas d'absence de ressources (paires disponibles sur le réseau), la commande pour les seuls cas de commandes d'Accès multi-paire, MY-TEL-BUSINESS 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. L'Utilisateur 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 consiste à l'ajout de ressources n'est pas compatible avec le 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 SDSL :

Les commandes de Liaisons devront faire l'objet d'une étude d'Eligibilité DSL préalable. En cas d'absence de ressources (paires disponibles sur le réseau), la commande pour les seuls cas de commandes d'Accès multi-paire, MY-TEL-BUSINESS 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. L'Utilisateur 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 consiste à l'ajout de ressources n'est pas compatible avec le 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 SDSL :

Les commandes de Liaisons devront faire l'objet d'une étude d'Eligibilité DSL préalable. En cas d'absence de ressources (paires disponibles sur le réseau), la commande pour les seuls cas de commandes d'Accès multi-paire, MY-TEL-BUSINESS 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. L'Utilisateur 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 consiste à l'ajout de ressources n'est pas compatible avec le 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 SDSL :

Les commandes de Liaisons devront faire l'objet d'une étude d'Eligibilité DSL préalable. En cas d'absence de ressources (paires disponibles sur le réseau), la commande pour les seuls cas de commandes d'Accès multi-paire, MY-TEL-BUSINESS 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. L'Utilisateur 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 consiste à l'ajout de ressources n'est pas compatible avec le 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 SDSL :

Les commandes de Liaisons devront faire l'objet d'une étude d'Eligibilité DSL préalable. En cas d'absence de ressources (paires disponibles sur le réseau), la commande pour les seuls cas de commandes d'Accès multi-paire, MY-TEL-BUSINESS 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. L'Utilisateur 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 consiste à l'ajout de ressources n'est pas compatible avec le 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.

Sept (7) Jours Ouvrés avant la Date de Début du Service indiquée sur la confirmation de Commande communiquée par MY-TEL-BUSINESS, l'Utilisateur mettra à disposition de MY-TEL-BUSINESS 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.

A défaut, MY-TEL-BUSINESS 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 l'Utilisateur. La Redevance Mensuelle sera facturée à compter de la Date de Début du Service indiquée initialement sur la confirmation de Commande.

Si l'Utilisateur le souhaite, MY-TEL-BUSINESS ou un tiers peut fournir, en option telle que précisée en annexe tarifaire, lors de la livraison du Lien SDSL sur le Site Utilisateur, 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 câblé 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 SDSL et elle est fournie en même temps.

La réalisation de ladite Prestation entraînera un allongement du Délai de Mise en Service. Si l'Utilisateur souhaite bénéficier d'une prestation supplémentaire de livraison pour MY-TEL-BUSINESS, la Prestation est exécutée pendant les Heures Ouvrées, en parties privées du Site Utilisateur, hors parties communes d'immeubles multi-clients, à l'exception des points de capture se trouvant sur le palier du local de l'Utilisateur.

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 MY-TEL-BUSINESS, un 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 du Prestataire. En cas de défaut de câblage installé par MY-TEL-BUSINESS, les engagements contractuels du Prestataire relatifs à la Liaison d'Accès ne sont pas modifiés.

4.6.5 La responsabilité du Prestataire ne peut être engagée, et aucune pénalité n'est due, en cas de défaillance du Lien d'Accès SDSL liée au non-respect du présent Article par l'Utilisateur. MY-TEL-BUSINESS reste étranger à tout litige pouvant naître entre l'Utilisateur et/ou l'Utilisateur Final et le propriétaire de l'emplacement de l'Équipement Terminal ou tout prestataire à l'intérieur du Site Utilisateur Final, à l'occasion de la mise à disposition dudit Lien, ainsi qu'à tout litige pouvant naître entre l'Utilisateur et l'Utilisateur Final.

4.6.6 Pour toute intervention justifiée par la commande ou l'entretien d'un Lien d'Accès SDSL, l'Utilisateur doit permettre au Prestataire, et à toute personne mandatée par elle, d'accéder au Site 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 le cas échéant.

Il est ici entendu que si l'Utilisateur ne fournit pas l'accès requis par MY-TEL-BUSINESS pour l'installation et/ou la maintenance, le calcul du délai de rétablissement sera alors suspendue, jusqu'à la fourniture, par l'Utilisateur, de l'accès au Site Utilisateur.

4.6.7 L'Utilisateur supportera les frais et assumera les responsabilités liées à la Desserte Interne et au Site Utilisateur dans lequel est installé l'Équipement Terminal.

4.6.8 L'Utilisateur est tenu d'informer MY-TEL-BUSINESS, 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 Utilisateur Final où est installé le Point de Terminaison de ce Lien.

4.6.9 L'Utilisateur s'engage à ne pas modifier les Équipements du Prestataire et, en particulier, ceux installés sur les sites des Utilisateurs. L'Utilisateur ne doit en aucun cas :

- débrancher ou couper l'alimentation de ces Équipements,
- modifier le câblage
- modifier la configuration de ces Équipements.

4.6.10 Au cas où l'Utilisateur donnerait un accord oral ou écrit au prestataire en charge de la Desserte Interne d'accéder au Site Utilisateur, ce prestataire appliquera en outre au Prestataire la prestation de Dépannage relative à la Liaison d'Accès de ses frais de Desserte Interne que pourrait présenter MY-TEL-BUSINESS, conformément aux conditions de l'Annexe tarifaire.

4.6.11 L'Utilisateur assume pour lui-même et les Utilisateurs Finaux, en qualité de gardien, les risques correspondant aux Équipements du Prestataire, dès leur livraison et jusqu'au moment de leur restitution. Cette responsabilité couvre en particulier les cas de détérioration des Équipements du Prestataire liés au non-respect des présentes Conditions Particulières.

Nonobstant toute question relative à la responsabilité, l'Utilisateur 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 du Prestataire et de telle sorte que cette dernière soit bénéficiaire des indemnités versées par la compagnie d'assurance en sa qualité de co-assurée, étant précisé que l'Utilisateur restera débiteur à l'égard du Prestataire au cas où l'indemnité versée serait inférieure au préjudice subi.

4.6.12 Conformément à l'Article 4.9 ci-dessus, l'Utilisateur ne peut bénéficier de la mise à disposition d'une Commande ou en cas de résiliation d'une Commande, l'Utilisateur restituera les Équipements de MY-TEL-BUSINESS à sa première demande. A ce titre, il autorise MY-TEL-BUSINESS ou un tiers mandaté à pénétrer dans les Sites concernés, aux Heures Ouvrables, pour y récupérer lesdits Équipements. MY-TEL-BUSINESS ne prend pas en charge les frais de remise en état des Sites pouvant résulter d'une dépose des Équipements de MY-TEL-BUSINESS effectuée dans des conditions normales.

4.6.13 En cas de défaut de livraison des Équipements du Prestataire, le délai de restitution dans un délai de quinze (15) jours, et après mise en demeure adressée par lettre recommandée avec avis de réception et restée sans effet au terme d'un nouveau délai de quinze (15) jours, l'Utilisateur paiera à MY-TEL-BUSINESS, par jour de retard et par Equipement non restitué, une pénalité égale à dix pour cent (10 %) du prix mensuel de la Commande concernée, sans préjudice de toute action en justice que MY-TEL-BUSINESS pourrait engager.

4.7 Matériels de l'Utilisateur

Il incombe exclusivement à l'Utilisateur de se procurer à ses frais les équipements, logiciels et installations non inclus dans le Service SDSL que nécessite le raccordement du réseau. De plus, l'Utilisateur est entièrement responsable de l'installation, de l'exploitation et de la maintenance de ses Matériels et logiciels. MY-TEL-BUSINESS ne prend pas en charge le paramétrage et la fourniture d'éléments actifs du réseau local de l'Utilisateur ni la conception de l'architecture des installations de l'Utilisateur. L'Utilisateur s'engage à ce que ses Matériels fonctionnent, n'interfèrent, ni ne perturbent les services acheminés via le Réseau de MY-TEL-BUSINESS ou ne porte atteinte à la confidentialité des communications acheminées via le dit Réseau ni ne causent aucun préjudice à MY-TEL-BUSINESS ou à tout autre utilisateur du Réseau de MY-TEL-BUSINESS.

4.9 Durée

Un lien d'accès est souscrit pour une durée initiale de 12 ou de 36 mois suivant les dispositions stipulées dans le bon de souscription aux services.

A l'échéance de cette période, il se renouvellera par tacite reconduction d'année en année sauf dénonciation par l'une ou l'autre des parties par lettre recommandée avec avis de réception trois mois avant l'expiration de la période en cours.

4.10 Résiliation

La résiliation d'un Lien d'Accès n'entraîne pas la résiliation de l'ensemble des Liens d'Accès commandés par l'Utilisateur auprès de MY-TEL-BUSINESS sur la Porte de Livraison. Toute résiliation d'une Commande par l'Utilisateur avant le terme de la période initiale définie à l'Article 4.9 ci-dessus entraîne immédiatement exigible les montants dus par l'Utilisateur pendant la période restant à courir jusqu'au terme de la période initiale.

5 Engagements de Niveaux de Services

5.1 Délai de rétablissement d'un Lien d'Accès SDSL
MY-TEL-BUSINESS s'engage à rétablir le service d'un Lien d'Accès SDSL 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, selon la procédure. En dehors de ces horaires, le rétablissement est différé au premier Jour Ouvrable suivant, avant 12 heures.

5.2 IMS d'un Lien d'Accès SDSL
MY-TEL-BUSINESS s'engage à maintenir l'IMS d'un Lien d'Accès SDSL 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.

5.3 Calcul des temps d'Interruption et des Temps de Rétablissement

OPÉRATEUR FIXE . MOBILE . CONVERGENCE MOBILE DEVICE MANAGEMENT SAUVEGARDE INTERNET TRÈS HAUT DÉBIT . INTÉGRATEUR CLOUD . MESSAGERIE COLLABORATIVE PARTAGE . INTERCONNEXION MULTI SITES

Les Interruptions et les Temps de Rétablissement seront décomptés entre l'heure à laquelle une Interruption est notifiée par l'Utilisateur à MY-TEL-BUSINESS, conformément à la procédure décrite ci-après, et l'heure à laquelle MY-TEL-BUSINESS notifie à l'Utilisateur le rétablissement du Service sur le Lien d'Accès SDSL concerné.

5.4 Modalités de versement des pénalités

Les éventuelles pénalités dues par MY-TEL-BUSINESS à l'Utilisateur conformément aux dispositions du présent Contrat constitueront la seule obligation et indemnisation due par MY-TEL-BUSINESS, et l'unique compensation et recours de l'Utilisateur, au titre de la qualité du Service.

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

- d'une modification de la Prestation demandée par l'Utilisateur,
- d'un cas de force majeure
- du fait d'un tiers,
- du fait de l'Utilisateur et en particulier du non-respect des spécifications techniques fournies par MY-TEL-BUSINESS pour la mise en œuvre du Service ou d'un mauvais fonctionnement de la Desserte interne,
- d'un élément non installé et exploité par MY-TEL-BUSINESS,
- de l'existence de contraintes particulières ou de la nécessité de mettre en œuvre des moyens spéciaux (tel que accès réglementés, interdiction de passage, obstacles naturels, configurations architecturales non accessibles par des moyens usuels) non imputable à MY-TEL-BUSINESS,
- d'une perturbation du réseau ou service de télécommunication de l'opérateur historique, ou d'un cas de force majeure ou d'un incident sur le réseau de télécommunication fournis par le ou les exploitants des réseaux auxquels sont raccordés les installations de MY-TEL-BUSINESS, et notamment en cas de dysfonctionnement des réseaux d'infrastructure des concessionnaires du domaine public,
- de modifications dues à des prescriptions à MY-TEL-BUSINESS par l'Autorité de Régulation des Télécommunications ou tout autre organisme réglementaire.

Lorsque le Client demande l'application des pénalités pour non-respect de l'IMS sont remplacés par le respect de la procédure susmentionnée et que le Prestataire 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 du Prestataire, le Client pourra saisir le responsable Exploitation de MY-TEL-BUSINESS de ce conflit.

5.5 Procédure de notification des Interruptions
MY-TEL-BUSINESS 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 pendant les Heures Ouvrables pour les interlocuteurs désignés par le Client.

Dès réception d'un appel de l'Utilisateur, MY-TEL-BUSINESS qualifiera l'appel comme suit :

- identification de l'appel et vérification de son habilitation,
- identification du contrat et du niveau de service souscrit,
- identification de la cause de l'Interruption et de la localisation de l'incident.

Une fois l'appel qualifié, MY-TEL-BUSINESS 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'Utilisateur de la déclaration par écrit par fax ou email dans les trente (30) minutes après l'appel.

L'Utilisateur fournira au Prestataire toutes les informations requises par cette dernière afin de localiser et de remédier à l'Interruption.

En cas de dysfonctionnement d'un Lien d'Accès SDSL livré sans Equipement Terminal à la demande du Client, le Prestataire peut demander au Client, si nécessaire, d'intervenir sur l'Équipement sans délai et selon ses directives afin de localiser l'incident.

5.6 Gestion des Interruptions

Avant de signaler un incident, l'Utilisateur s'assurera que le dysfonctionnement ne se situe pas sur un de ses équipements (par exemple sur la Desserte Interne).

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

Une fois l'origine de l'Interruption identifiée, MY-TEL-BUSINESS réalisera, pendant les Jours et Heures Ouvrables, les actions visant à corriger ladite Interruption.

Dès lors que l'Interruption a été faite auprès de l'Utilisateur, le demandeur d'accès aux Sites concernés à la résolution de l'Interruption, le décompte du temps d'Interruption est géré jusqu'à ce que le Prestataire obtienne l'accès physique aux dits Sites et à ses Équipements.

5.7 Clôture de l'incident

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

- Information de l'Utilisateur (par téléphone, ou e-mail),
- Début de la clôture de l'Interruption,
- Clôture et archivage de l'incident.

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

En l'absence de contestation de l'Utilisateur passé le délai de quarante-huit (48) heures susmentionné, la clôture sera réputée acceptée tacitement. Dans un délai de dix (10) Jours Ouvrés suivant la clôture d'un incident, un rapport d'incident sera transmis par télécopie par le Prestataire au Client afin de préciser les causes de l'Interruption ainsi que les solutions apportées et la durée de résolution.

5.8 Gestions de travaux programmés

Pour assurer le maintien de la qualité de son Réseau, le Prestataire 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.

Le Prestataire devra informer préalablement l'Utilisateur de toute activité planifiée pouvant entraîner une perturbation de son service.

La notification de travaux programmés par le Prestataire 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, le Prestataire s'efforcera de limiter les conséquences des travaux sur le Service.

6 Dispositions financières

6.1 Prix

Le contrepartie du Service défini dans les présentes Conditions Particulières, l'Utilisateur paiera au Prestataire :

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

6.2 Révision des prix

Le Prestataire procédera, au 1er janvier de chaque année (N), à une révision annuelle des tarifs sur la base des tarifs en vigueur au 1er décembre de l'année précédente (N-1).

Les prix indiqués en annexe peuvent être révisés en cours d'exécution d'une Commande. Ces révisions des tarifs ne sont pas imposables. Toute modification de prix est notifiée par écrit à l'Utilisateur dès que possible. En cas de hausse de prix, l'Utilisateur peut résilier les Commandes pour les Liens concernés uniquement, sans pénalité si la résiliation intervient moins de quinze (15) jours après la date effective de la hausse des prix.

4.3 Termes de facturation

Chaque mois M, MY-TEL-BUSINESS adressera à l'Utilisateur une facture correspondant au mois M et représentant :

- le prix des Liens d'Accès SDSL 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.

CONDITIONS PARTICULIÈRES DU SERVICE DE COMMUNICATION EFM AUX CLIENTS PROFESSIONNELS (Applicables à partir du 20 mai 2014)

1. Opposabilité des conditions particulières de Services EFM

Toute souscription de services EFM commercialisés par MY-TEL-BUSINESS, SAS, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Romans sur le numéro 532688488, dont le siège social est situé rue Gauthier Lucet 2A des Gouvernaux 26120 Chabeuil (ci-après «MY-TEL-BUSINESS» ou le «Prestataire») par des utilisateurs professionnels, est soumise aux présentes Conditions Particulières de Services EFM.

2. Définitions

Les termes définis aux Conditions Générales de Services de communications MY-TEL-BUSINESS auront la même signification au titre des présentes Conditions particulières de Services.

« Accès » désigne la ligne de cuivre mono, bi ou quatre paires pour la technologie SDSL ou EFM.

« Commande » désigne l'ensemble des documents sous format papier ou électronique échangés entre MY-TEL-BUSINESS et l'Utilisateur et matérialisant la Commande d'une composante du Service.

« Desserte Interne » désigne l'ensemble des infrastructures et équipements nécessaires à l'acheminement du Service (notamment génie civil, chemin de câbles, câbles, etc.) entre le Point d'Entrée et le Point de Termination. « Equipements du Prestataire » désigne tout équipement, mutualisé ou dédié, sous la responsabilité du Prestataire ou de ses fournisseurs et, en particulier, l'opérateur historique, utilisé par MY-TEL-BUSINESS pour rendre le Service.

« Equipement Terminal » désigne l'ensemble des matériels - propriété du Prestataire, de l'Utilisateur, de l'opérateur historique ou d'un tiers mandaté - installés par ces derniers sur le Point de Termination.

« Heures Ouvrables » désigne la période de 8h à 18h les Jours du lundi au vendredi.

« Heures Ouvrées » désigne la période de 8h à 18h les Jours Ouvrés.

« Interruption » désigne une période de coupure signalée par l'Utilisateur, selon les modalités de notification définies à l'article 4.7 ci-après, pour des raisons liées aux Equipements du Prestataire.

Une dégradation d'un Lien d'Accès, signalée par l'Utilisateur, est une altération sans rupture du service. Elle ne constitue pas une interruption et n'entre pas dans le calcul des GTR et IMS.

« Interruption Maximum du Service » ou « IMS » correspond au cumul des temps d'interruption du Service sur une année calendaire.

« Jours Ouvrables » désigne tout jour à l'exception du dimanche et de tous jours fériés en France.

« Jours Ouvrés » désigne tout jour à l'exception du samedi et du dimanche et de tous jours fériés.

« Lien SDSL EFM » ou « Lien d'Accès » désigne la liaison établie par MY-TEL-BUSINESS entre un Point de Termination et la Porte de Livraison et dont le support est en partie une liaison SDSL EFM France Télécom ou d'Opérateurs de dégroupage.

« Matériel » désigne le ou les équipement(s) de télécommunication et tout équipement connexe, propriété de l'Utilisateur ou sous son contrôle.

« Point de Termination » désigne l'emplacement situé à l'intérieur du Site Utilisateur et matérialisé par l'Equipement Terminal installé qui constitue la limite de responsabilité du Service fourni par MY-TEL-BUSINESS au Client.

« Point d'Entrée » désigne le dispositif installé chez l'Utilisateur Final et matérialisant la limite de responsabilité entre la boucle locale cuivre de l'opérateur historique et l'Utilisateur Final.

« Porte de Livraison » Interface physique sur laquelle MY-TEL-BUSINESS livre le Service au Client et qui matérialise la limite de responsabilité du Service fourni par MY-TEL-BUSINESS.

« Site d'extrémité » désigne le site de l'Utilisateur final sur lequel est raccordé l'accès.

« Site Utilisateur » désigne le(s) bâtiment(s) ou espaces dans lesquels l'Utilisateur est situé et où l'Equipement Terminal sera installé.

3. Description du Service

Le Service CONSISTE EN LA FOURNITURE D'UNE PRESTATION COMPRENANT :

- le raccordement régional d'un ou plusieurs Sites Utilisateurs au réseau de données du Prestataire par l'intermédiaire de liaisons SDSL EFM de France Télécom ou d'Opérateurs de dégroupage.

Les deux éléments constitutifs du Service sont :

- les Liens d'Accès SDSL EFM et leurs débits associés.

- la mise en service des Points de Terminations et l'Equipement Terminal étant fourni par MY-TEL-BUSINESS du côté Utilisateur Final et par la Porte de Livraison du côté Utilisateur.

Les dispositions des Conditions Générales de Service seront applicables à chaque Lien SDSL EFM, étant entendu néanmoins que tout élément concernant la collecte affectera de la même manière l'ensemble des Liens SDSL EFM. La fourniture du Service dépend de la fourniture par France Télécom, ou opérateur de dégroupages, de leurs services de liaisons SDSL, 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, MY-TEL-BUSINESS adressera une notification au Client avec un préavis de un (1) mois. L'Utilisateur pourra alors résilier la ou les Commandes concernées par lettre recommandée avec demande d'acquittement et dédommagera MY-TEL-BUSINESS des éventuelles pénalités appliquées par France Télécom ou un Opérateur de dégroupage à cette dernière.

3.2 MODIFICATION DES CONDITIONS DE FOURNITURE DU SERVICE

Pour des raisons commerciales et/ou techniques, MY-TEL-BUSINESS peut modifier les caractéristiques de son Service. MY-TEL-BUSINESS s'engage alors à en informer l'Utilisateur 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, l'Utilisateur peut motiver son refus par lettre recommandée avec avis de réception auprès du Prestataire dans les huit (8) jours suivant la réception de l'information de modification émise par MY-TEL-BUSINESS. Les Parties peuvent alors résilier les Commandes en cours sans pénalité.

Si l'Utilisateur n'a pas motivé son refus par lettre recommandée avec avis de réception auprès du Prestataire en respectant le préavis mentionné ci-dessus, l'Utilisateur est réputé avoir accepté les modifications communiquées par MY-TEL-BUSINESS 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 du Prestataire ni ouvrir droit à dommages et intérêts au profit de l'Utilisateur.

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 de gamme,

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

4. Liens d'accès

4.1 CONDITIONS SUSPENSIVES SDSL EFM

Un Lien d'Accès pourra être fourni qu'à la condition sine qua non que l'Utilisateur Final dispose d'une tête de ligne France Télécom 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 l'Utilisateur Final 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 Termination.

Un Lien d'Accès sera fourni à la condition que le Site Utilisateur soit inclus dans la Couverture DSL du Prestataire. L'Utilisateur est réputé avoir pris connaissance de la Couverture DSL du Prestataire à la date des présentes Conditions Particulières.

L'accès d'un Utilisateur Final au Service proposé par MY-TEL-BUSINESS sera conditionné par la validation technique de son installation téléphonique par France Télécom ou d'Opérateurs de dégroupage (ci-après dénommée « Eligibilité »). Ainsi, MY-TEL-BUSINESS ne pourra être tenue responsable de la non Eligibilité d'un Utilisateur Final, cette décision ne relevant que de l'opérateur historique.

4.2 DÉBITS DES LIAISONS SDSL 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 Mb/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

Le débit est garanti 100% du temps.

4.2.1 Interface Ethernet

MY-TEL-BUSINESS 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.

4.3 DURÉE D'ATTENTE DES LIAISONS SDSL EFM

Cas d'une commande d'une Liaison mono-paire EFM : Les commandes de Liaisons devront faire l'objet d'une étude d'Eligibilité préalable.

En cas d'absence de ressources dans le réseau, pour les seuls cas de commandes d'Accès mono-paire, MY-TEL-BUSINESS 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. L'Utilisateur 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.

4.3.1 DURÉE D'ATTENTE DES LIAISONS MULTI-PAIRES EFM : Les commandes de Liaisons devront faire l'objet d'une étude d'Eligibilité préalable.

En cas d'absence de ressources dans le réseau, MY-TEL-BUSINESS ne sera pas en mesure de traiter la commande, et le choix des possibilités suivantes sera laissé au Client :

a) annuler sa commande, ou passer une nouvelle commande avec un nombre de paire inférieur à un accès initial (à titre d'exemple, l'Utilisateur peut demander à passer d'un Accès 4 paires à un Accès 2 paires, si l'éligibilité le permet).

b) 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.

4.4 PREVISIONS DE COMMANDES

Lorsque le nombre de nouveaux Liens SDSL EFM Access sera supérieur à cinquante (50) nouveaux Liens par mois, l'Utilisateur fournira mensuellement au Prestataire une prévision de Commandes glissantes par Région ADSL sur trois (3) mois et avec trois (3) mois d'avance. Pour la première prévision mensuelle, l'Utilisateur s'engage à communiquer une prévision de Commandes sur six (6) mois.

L'Utilisateur s'engage, en outre, à prévenir MY-TEL-BUSINESS de tout nouveau projet spécial, de toute commande exceptionnelle dès qu'il en aura connaissance.

4.5 MISE EN SERVICE D'UN LIEN SDSL EFM

La mise en service est réalisée à la Date de mise en service telle que définie aux Conditions générales de Services MY-TEL-BUSINESS.

4.6 DÉLAI DE MISE EN SERVICE

Le délai de mise en service d'un Lien SDSL EFM est de vingt et un (21) Jours Ouvrés, après acceptation par MY-TEL-BUSINESS de la Commande. MY-TEL-BUSINESS effectuera l'ensemble des actions nécessaires à la mise en service du Lien d'Accès, notamment auprès de l'opérateur fournisseur. MY-TEL-BUSINESS lui transmettra l'ensemble des informations nécessaires à la mise en service du Lien d'Accès sur la foi des informations reçues de l'Utilisateur. 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, MY-TEL-BUSINESS ne saurait en être tenue responsable.

4.7 CONDITIONS DE RACCORDEMENT

L'Equipement Terminal d'un Lien SDSL EFM est un équipement connecté aux équipements informatiques de l'Utilisateur lui permettant d'utiliser le Lien d'Accès.

4.7.1 Equipement Terminal fourni par MY-TEL-BUSINESS

Dans ce cas, le Service est limité, à l'extrémité Utilisateur Final par le Point de Termination.

La nature des interfaces des Equipements Terminaux fournis par MY-TEL-BUSINESS sera décrite dans le manuel d'utilisation remis à la livraison du lien.

Sept (7) Jours Ouvrés avant la Date de Début du Service indiquée sur la confirmation de Commande communiquée par MY-TEL-BUSINESS, l'Utilisateur mettra à disposition du Prestataire ou de tout tiers désigné les emplacements suffisants et aménagés pour recevoir l'Equipement Terminal, et permettre, le cas échéant, l'installation de la Desserte Interne.

Si l'Utilisateur ne souhaite, MY-TEL-BUSINESS ou un tiers mandaté peut fournir, en option telle que précisée en annexe tarifaire, lors de la livraison du Lien SDSL EFM sur le Site Utilisateur, une prestation de câblage de la Desserte Interne, désignée « la Prestation ».

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'homme,

- la pose du câble en apparent coulé 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 SDSL EFM et elle est fournie en même temps.

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

La Prestation est exécutée pendant les Heures Ouvrées, en parties privatives du Site Utilisateur, hors parties communes d'immeubles multi-tenants, à l'exception des points de coupure se trouvant sur le palier du local de l'Utilisateur.

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 du Prestataire 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 du Prestataire. En cas de défaillance du câblage installé par MY-TEL-BUSINESS, les engagements contractuels du Prestataire relatifs à la Liaison d'Accès ne sont pas modifiés.

4.7.2 La responsabilité du Prestataire ne peut être engagée, et aucune pénalité n'est due, en cas de défaillance du Lien d'Accès SDSL EFM liée au non-respect du présent Article par l'Utilisateur. MY-TEL-BUSINESS reste étranger à tout litige pouvant naître entre l'Utilisateur et/ou l'Utilisateur Final et le propriétaire de l'emplacement de l'Equipement Terminal ou tout prestataire à l'intérieur du Site Utilisateur Final, à l'occasion de la mise à disposition dudit Lien, ainsi qu'à tout litige pouvant naître entre l'Utilisateur et l'Utilisateur Final.

4.7.3 Pour toute intervention justifiée par la commande ou l'entretien d'un Lien d'Accès SDSL EFM, l'Utilisateur doit permettre au Prestataire, et à toute personne mandatée par elle, d'accéder au Site Utilisateur dans les locaux où est situé le Point de Termination de ce Lien pendant les Heures Ouvrables pour l'installation.

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

4.7.4 L'Utilisateur supportera les frais et assumera les responsabilités liées à la Desserte Interne et au Site Utilisateur dans lequel est installé l'Equipement Terminal.

4.7.5 L'Utilisateur est tenu d'informer MY-TEL-BUSINESS, ou les personnes mandatées, de l'existence et de l'emplacement des câbles et de toute nature et de tout autre facteur de risque pouvant survenir dans le Site Utilisateur Final où est installé le Point de Termination du Lien d'Accès SDSL EFM.

4.7.6 L'Utilisateur s'engage à ce que ni lui ni les Utilisateurs Finaux ne modifient les Equipements du Prestataire et, en particulier, ceux installés sur les sites des Utilisateurs. Ni l'Utilisateur ni les Utilisateurs Finaux ne doivent en aucun cas :

- débrancher ou couper l'alimentation de ces Equipements,

- modifier le câblage ou la configuration de ces Equipements.

4.7.7 Au cas où l'Utilisateur Final donnerait un accord oral ou écrit au prestataire en charge de la Desserte Interne alors que l'Utilisateur n'aurait pas rompu explicitement au Prestataire la prestation de Desserte Interne pour ledit Utilisateur Final, l'Utilisateur accepte de couvrir les frais de Desserte Interne que pourrait présenter MY-TEL-BUSINESS au Client, conformément aux conditions de l'Annexe tarifaire.

4.7.8 L'Utilisateur assume pour lui-même et les Utilisateurs Finaux, en qualité de gardien, les risques correspondant aux Equipements du Prestataire, dès leur livraison et jusqu'au moment de leur restitution. Cette responsabilité couvre en particulier les cas de détérioration des Equipements du Prestataire liés au non-respect des présentes Conditions Particulières.

Nonobstant toute question relative à la responsabilité, l'Utilisateur s'engage, en sa qualité de gardien, à souscrire auprès d'un organisme notoirement solvable une assurance couvrant l'ensemble des dommages pouvant résulter de l'utilisation des Equipements et de telle sorte que cette dernière soit bénéficiaire des indemnités versées par la compagnie d'assurance en sa qualité de co-assurée, étant précisé que l'Utilisateur restera débiteur à l'égard du Prestataire au cas où l'indemnité versée serait inférieure au préjudice subi.

4.8 CONSEQUENCES DU TERME OU DE LA RESILIATION D'UNE COMMANDE

Au terme d'une Commande ou en cas de résiliation d'une Commande conformément aux dispositions des Conditions Générales d'Abonnement, l'Utilisateur restituera les Equipements du Prestataire à sa première demande. Ce titre, il autorise MY-TEL-BUSINESS ou un tiers mandaté à pénétrer dans les Sites Utilisateurs concernés, aux Heures Ouvrables, pour y récupérer lesdits Equipements. MY-TEL-BUSINESS ne prend pas en charge les frais de remise en état des Sites Utilisateur pouvant résulter d'une dépose des Equipements du Prestataire effectuée dans des conditions normales.

Si, suite à une demande du Prestataire, l'Utilisateur 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, l'Utilisateur paiera au Prestataire un forfaitaire de huit cents (800) euros par équipement non restitué dans le délai imparti.

4.8 EQUIPEMENT DE L'UTILISATEUR

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 de l'Utilisateur Final au réseau de l'Utilisateur. De plus, l'Utilisateur est entièrement responsable de l'installation, de l'exploitation et de la maintenance de ses Equipements.

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

L'Utilisateur s'engage à ce que ses Equipements ou ceux des Utilisateurs Finaux n'interrompent, n'interfèrent ni ne perturbent les services acheminés via le Réseau du Prestataire ou ne portent atteinte à la confidentialité des communications acheminées via le Réseau du Prestataire sans en avoir obtenu l'autorisation préalable de France Télécom.

Pour ce faire, l'Utilisateur s'engage à installer les équipements du Prestataire sur une source de courant ondulee et protégée des surtensions provoquées par la foudre.

4.10 DUREE

Un lien d'accès est souscrit pour une durée initiale de 12 ou de 36 mois suivant les dispositions stipulées dans le bon de souscription au service.

À l'expiration de cette période, il se renouvellera par tacite reconduction d'année en année sauf dénonciation par l'une ou l'autre des parties par lettre recommandée avec accusé de réception trois mois avant l'expiration de la période en cours.

4.11 RESILIATION

La résiliation d'un Lien d'Accès n'entraîne pas la résiliation de l'ensemble des Liens d'Accès commandés par l'Utilisateur auprès de MY-TEL-BUSINESS.

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

4.12 MODIFICATIONS

Les demandes relatives aux modifications d'Accès et d'options supposent la réalisation d'une étude de faisabilité préalable par France Télécom. Après étude de faisabilité positive, les opérations sont réalisées dans le délai standard de mise à disposition des Accès défini à l'article 3.6 des présentes.

Des modifications d'Accès, avec ou sans changement d'accès, peuvent être réalisées. Des frais de modification, 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 SDSL EFM (Ethernet) n'est pas possible. La mise en œuvre d'une telle migration nécessite la résiliation du lien SDSL Access (voir Conditions Particulières SDSL) et la commande d'un nouveau lien SDSL EFM.

MY-TEL-BUSINESS 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.

4.13 DEMENAGEMENT DU SITE EXTREMITÉ

Les demandes relatives aux déménagements d'un Site Extrémité au sein du Contrat supposent la réalisation d'une étude de faisabilité préalable de France Télécom.

Le déménagement d'un Site Extrémité entraîne la résiliation de l'Accès relatif à ce Site Extrémité conformément à l'article 4.11 des présentes.

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

5. Engagements de niveaux de service

5.1 DÉLAI DE RETABLISSEMENT D'UN LIEN SDSL EFM

MY-TEL-BUSINESS s'engage à rétablir le service d'un Lien SDSL EFM en moins de quatre (4) heures (ci-après « Temps de Rétablissement ») à compter de la signalisation de l'interruption par l'Utilisateur pendant les Heures Ouvrées. En dehors de ces horaires, le rétablissement est différé au premier Jour Ouvré suivant, avant 12 heures.

En cas de non-respect du Temps de Rétablissement d'un Lien SDSL EFM, MY-TEL-BUSINESS 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-dessus pour le Lien SDSL EFM concerné ;

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

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

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

Les sommes mentionnées ci-dessus font directement référence à la grille tarifaire d'accès de l'offre SDSL EFM. Elles pourront faire l'objet d'une révision à la baisse sans préavis en cas de modification à la baisse de l'offre SDSL EFM de France Télécom ou d'Opérateurs

de dégroupage. Le cumul des pénalités relatives à l'IMS est plafonné à une (1) Redevance Mensuelle par Lien SDSL EFM.

5.3 PERFORMANCE DU SERVICE

Tableau des valeurs indicatives de performance :

Délai de transit	Taux de perte de trame
60 ms	-3 10

* Lien à vide entre modem et Porte de livraison.

5.4 CALCUL DES TEMPS D'INTERRUPTION ET DES TEMPS DE RETABLISSEMENT

Les interruptions et les Temps de Rétablissement seront décomptés entre l'heure à laquelle une interruption est notifiée par l'Utilisateur au Prestataire conformément à la procédure décrite à l'Article 5.6 ci-après, et l'heure à laquelle MY-TEL-BUSINESS notifie au Client le rétablissement du Service sur le Lien d'Accès SDSL EFM concerné.

5.5 RESPONSABILITE MODALITES DE VERSEMENT DES PENALITES

Les éventuelles pénalités dues par MY-TEL-BUSINESS au Client conformément aux dispositions du présent Contrat constitueront la seule obligation et indemnisation due par MY-TEL-BUSINESS, et l'unique compensation et recours de l'Utilisateur, au titre de la qualité du Service.

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

La responsabilité du Prestataire 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'Utilisateur,
- d'un cas de force majeure tel que mentionné à l'Article 13 de la Convention Cadre,
- du fait d'un tiers,
- du fait de l'Utilisateur et en particulier du non-respect des spécifications techniques fournies par MY-TEL-BUSINESS pour la mise en œuvre du Service ou d'un mauvais fonctionnement de la Desserte interne,
- d'un élément non installé et exploité par MY-TEL-BUSINESS,
- d'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 imputables au Prestataire,

- 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 raccordés les installations du Prestataire, et notamment en cas de dysfonctionnement des réseaux d'infrastructure des concessionnaires du domaine public,
- de modifications dues à des prescriptions au Prestataire par l'Autorité de Régulation des Télécommunications ou tout autre organisme réglementaire.

Lorsque les conditions d'attribution seront remplies, l'Utilisateur pourra, sans formalité supplémentaire, demander au Prestataire le montant des pénalités correspondantes. Ce montant sera déduit par MY-TEL-BUSINESS de la prochaine facture du Service au Client. Lorsque l'Utilisateur demande l'application des pénalités pour non-respect de l'IMS, dans le respect de la procédure susmentionnée, et que MY-TEL-BUSINESS conteste l'application de telles pénalités, les services techniques des Parties se rapprocheront afin de conforter leurs systèmes respectifs de mesure de l'IMS.

En cas de désaccord persistant à l'issue de ces confrontations techniques sur un délai de quinze (15) jours suivant la contestation du Prestataire, l'Utilisateur pourra saisir le responsable Exploitation MY-TEL-BUSINESS de ce conflit.

5.6 PROCEDURE DE NOTIFICATION DES INTERRUPTIONS

MY-TEL-BUSINESS 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. Toute notification d'interruption doit être transmise par Mail à support-technique@my-tele-business.fr ou par téléphone au 0475607700. Ce service est accessible durant les heures ouvrées pour les interlocuteurs désignés par le Prestataire.

6. Dispositions financières

6.1. PRIX

En contrepartie du Service défini dans les présentes Conditions Particulières, l'Utilisateur paiera à MY-TEL-BUSINESS :

- les frais d'accès au service des Liens SDSL EFM - les redevances mensuelles des Liens SDSL EFM
- le prix des options de mise en service et des options ponctuelles,
- le prix des options récurrentes, tel que précisé en annexe tarifaire des présentes Conditions Particulières.

6.2 TERMES DE FACTURATION

Chaque mois M, MY-TEL-BUSINESS adressera à l'Utilisateur une facture correspondant au mois N et reprendra :

- les frais d'accès au service des Liens SDSL EFM commandés pendant le mois M-1,
- le prix des options de mise en service des Liens d'Accès commandés 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.

6.3 REVISION DES PRIX

MY-TEL-BUSINESS procédera, au 1er janvier de chaque année (N), à une révision annuelle des tarifs sur la base des tarifs en vigueur au 1er décembre de l'année précédente (N-1).

Les prix indiqués en annexe peuvent être révisés en cours d'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, l'Utilisateur peut résilier les Commandes pour les Liens concernés uniquement, sans pénalité si la résiliation intervient moins de quinze (15) jours après la date effective de la hausse des prix.

« Équipements Data » désigne les télécopieurs, les terminaux de paiement, les machines à affranchir, les minitels, les modems ainsi que tout autre Equipement du Site (autre que les téléphones) reliés au PABX de l'Utilisateur.

« Groupement d'Accès » désigne un ensemble de ligne analogique ou RNIS regroupé pour des raisons de traitement d'appels ou de gestion. Un accès (ligne) du Groupement, appelé « Accès (ligne) de tête de Groupement », porte le numéro qui identifie le groupement. Son numéro est le Numéro de Désignation du Groupement (NDI). Un Groupement d'Accès est constitué d'au moins deux Accès du même type (ligne analogique ou Accès de Base) à la même adresse géographique.

« Ligne » signifie la ou les lignes de téléphone fixe(s) de l'Utilisateur située(s) en France métropolitaine pour le ou lesquelles le Service a été souscrit.

« Matériels » désigne le ou les équipements(s) de télécommunication et tout équipement connexe, propriétés de l'Utilisateur ou sous son contrôle et notamment les Equipements Data et les téléphones.

« OBL » : désigne l'Opérateur de Boucle Locale propriétaire de la ligne à savoir l'opérateur historique.

« Réseau » signifie le réseau de télécommunications du prestataire acheminant le trafic téléphonique en provenance ou à destination de tout Utilisateur du Service.

« Service VGA » : désigne une service de vente en gros d'abonnements. Ce service permet l'acheminement sur le Réseau des communications téléphoniques de l'Utilisateur, à destination des numéros composés, tout en conservant les Matériels (TNR) de l'opérateur historique.

Les communications vers des numéros spéciaux ou des numéros d'urgence ne sont pas acheminées par MY-TEL-BUSINESS dans le cadre du Service et restent acheminées par France Telecom ou plus généralement par l'OBL, étant précisé que l'ensemble des communications entrantes et sortantes (y compris vers des numéros spéciaux ou d'urgence) sera facturé par MY-TEL-BUSINESS.

3. Mise en œuvre du Service VGA

L'Utilisateur conservera son numéro de téléphone attribué par France Telecom. Ce numéro est inscriptible et ne peut être considéré comme attribué de manière définitive, l'Utilisateur pouvant être contraint de modifier le numéro qui lui est attribué pour des raisons techniques.

Le Service est fourni sur les Liens d'Accès existants du Site Utilisateur, à savoir :

- sur une ligne analogique ou un groupement de lignes analogiques
- sur un Accès de Base Isolé existant ou sur un Groupement d'Accès de Base existants.

La fourniture du Service suppose le passage en Accès VGA du ou des Liens d'Accès existants disposant d'un Contrat de raccordement auprès de France Telecom ou plus généralement de l'OBL.

En cas de migration d'un ou de liens d'Accès actifs, bénéficiant d'une offre de détail de France Telecom ou plus généralement de l'OBL, l'Utilisateur prend la responsabilité d'entreprendre toutes les démarches nécessaires à la résiliation de ladite offre de détail.

L'Utilisateur s'engage à fournir un mandat à MY-TEL-BUSINESS pour effectuer en son nom et pour son compte auprès de France Telecom ou plus généralement de l'OBL, l'ensemble des démarches nécessaires à la mise en œuvre du Service VGA.

Le Service maintient, sous réserve d'éligibilité technique, certains services existants de l'OBL sur le Lien d'Accès (les dénominations commerciales de l'OBL pour ces services sont les suivantes : « 112 », « 119 », « Rappel », « Mémo Appel », « Secour Appel », « PCV France »).

Les liens d'Accès suivants ne sont pas éligibles au Service VGA :

- Accès supportant un poste d'exploitation de France Telecom (postes internes à France Telecom).
- Accès (ligne) corps d'un groupement technique.
- Accès en cours de création, de résiliation, de dé-numérotation/renumérotation ou de déménagement.
- Accès relatif à l'objet d'une commande d'un service haut débit en cours de traitement.
- Accès temporaire.
- Cabines et publicphones.

La mise en œuvre du Service implique la résiliation automatique de l'abonnement téléphonique et de l'ensemble des offres et services souscrits uniquement auprès de France Telecom, ainsi que toute présélection existante. Néanmoins, la location des Equipements Data restera facturée par l'OBL. La mise en place du Service ne permet plus à l'Utilisateur de bénéficier, quel que soit l'appel, un autre opérateur pour acheminer ses communications téléphoniques ou de souscrire à la présélection auprès d'opérateurs de téléphonie autres que de MY-TEL-BUSINESS.

Il appartient au Client de veiller à la conservation en bon état des canalisations, gaines et passages des câbles suivis mis à la disposition de l'OBL sur le Site de l'Utilisateur.

L'Utilisateur doit ainsi prendre en charge les frais d'entretien et de réparation des installations créées ainsi que ceux du ou des câble(s) de raccordement en cas de détérioration de celui-ci ou ceux-ci.

L'Utilisateur prendra les mesures nécessaires afin que les Matériels sur le site soient agréés ou à défaut aient fait l'objet d'une attestation de conformité

4. Objectifs de qualité de Service

MY-TEL-BUSINESS prendra en charge du lundi au vendredi entre 8 heures et 18 heures (hors jours fériés) les Défaillances de fonctionnement du Service, (i) sur incident détecté par MY-TEL-BUSINESS ou (ii) le cas échéant signalé par l'Utilisateur (ci-après désignés indistinctement « la Notification de Défaillance ») qui devra apporter sa pleine coopération à MY-TEL-BUSINESS pour déterminer la cause du problème afin de le résoudre. Toute Notification de Défaillance, dans le cas où la Défaillance est signalée par l'Utilisateur, devra se faire par l'envoi d'un e-mail à l'adresse support-technique@my-tele-business.fr, via le Portail Web MY-TEL-BUSINESS et/ou par téléphone auprès de l'Installateur partenaire de MY-TEL-BUSINESS par l'intermédiaire duquel l'Utilisateur a souscrit le Service ou toute autre adresse ou numéro ultérieurement communiqué à l'Utilisateur par MY-TEL-BUSINESS. L'Utilisateur se verra remettre un numéro de Notification de Défaillance.

MY-TEL-BUSINESS s'engage à corriger tout problème ayant causé une Défaillance du Service dans le délai de quatre (4) heures à compter de la réception d'une Notification de Défaillance (ci-après désignés « Objectif de Rétablissement du Service »). Aucune pénalité ne sera due par Le Prestataire si l'Objectif de Rétablissement du Service n'est pas atteint.

5. Durée

La Période Initiale du Service fourni commencera à compter de la Date de Mise en Service pour une durée déterminée de 12 mois. Les Périodes de Reconduction se font en des périodes successives d'un an et commenceront le jour suivant la fin de la Période Initiale. Le montant des Frais de Résiliation Anticipée pour un Site Utilisateur sera calculé comme suit lorsque la résiliation prend effet pendant la Période Initiale :

- le nombre de mois (ou partie de ceux-ci) restants dans la première année de la Période Initiale multiplié par 100% des redevances mensuelles payables au titre du Service fourni sur ledit Site Client ; et
- le nombre de mois (ou partie de ceux-ci) restants dans la Période Initiale, au-delà de sa première année, multiplié par 50% des redevances mensuelles payables au titre du Service fourni sur ledit Site Client.

Le montant des Frais de Résiliation Anticipée pour un Site Utilisateur sera calculé comme suit lorsque la résiliation prend effet pendant la Période de Reconduction :

- 100% des redevances mensuelles payables au titre du Service fourni sur ledit Site Client qui auraient normalement été dues, pendant une période de trois (3) mois calculée à compter de la date d'effet de la résiliation, si cette résiliation n'avait pas eu lieu ; et
- le nombre de mois (ou partie de ceux-ci) restants de la Période de Reconduction, au-delà de la période de trois (3) mois ci-dessus, multiplié par 50% des redevances mensuelles payables au titre du Service fourni sur ledit Site Client.

6. Tarifs et coûts

En contrepartie de la fourniture du Service VGA par MY-TEL-BUSINESS, l'Utilisateur devra lui payer les redevances et frais suivants :

- les Frais d'accès au Service ;
- les redevances Mensuelles ;

Les redevances mensuelles sont facturées pour le trafic téléphonique généré par l'Utilisateur conformément au tarif de MY-TEL-BUSINESS en vigueur au jour de la facturation.

Les prix ou le montant des forfaits pourront être modifiés par MY-TEL-BUSINESS à tout moment sous réserve d'en informer l'Utilisateur au moins sept (7) jours à l'avance. Néanmoins, l'Utilisateur pourra de plein droit refuser toute augmentation des prix et résilier le Contrat en cours sans Frais de Résiliation Anticipée en adressant une Notification à MY-TEL-BUSINESS avec un préavis de trente (30) jours dans l'hypothèse où cette augmentation ne résultant pas d'une décision d'une autorité administrative nationale ou internationale ou de toute autre autorité compétente ou d'un événement échappant raisonnablement au contrôle de MY-TEL-BUSINESS.

7. Conditions d'application des forfaits illimités

Forfait national illimité

En fonction du Bon de Commande signé par l'Utilisateur, les lignes VGA peuvent inclure la terminaison vers les appels :

- nationaux fixes en illimité (appels vers des services de téléphonie en 01, 02, 03, 04, 05 et 09) ;
- nationaux mobiles (appels vers des services de téléphonie en 06 et 07) ;
- vers 40 destinations internationales fixes : Allemagne, Andorre, Argentine, Australie, Autriche, Belgique, Brésil, Bulgarie, Canada, Chili, Chine, Chypre, Corée du Sud, Croatie,

Danemark, Espagne, Estonie, Etats-Unis, Finlande, Grèce, Hong Kong, Hongrie, Irlande, Islande, Israël, Italie, Japon, Malaisie, Malte, Monaco, Nouvelle Zélande, Panama, Pays-Bas, Pérou, Pologne, Portugal, République Tchèque, Royaume-Uni, Singapour, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, Taiwan, Thaïlande (hors : mobiles, numéros spéciaux et numéros courts)

Ces tarifs ne s'appliquent pas dans les cas suivants :

- ils ne s'appliquent pas pour les professionnels des télécommunications : opérateurs, téléboutiques, téléprospection, phoning, centre d'appels, cartes prépayées, services vocaux ;
- l'Utilisateur n'appelle pas au cours du mois plus de 150 numéros différents par ligne analogique ou 400 numéros différents par TD ;
- Les renvois permanents d'appels ne sont pas inclus.

La terminaison des appels nationaux fixes pour les Utilisateurs ne répondant pas à ces critères sera facturée à la minute selon la tarification. MY-TEL-BUSINESS se réserve la possibilité de facturer ces minutes rétroactivement en cas de non-respect de ces conditions et de suspendre immédiatement l'illimité sur ces comptes.

8. Autre obligation de l'Utilisateur

L'Utilisateur sera exclusivement responsable d'un Code d'Accès et de toute utilisation du Service VGA avec son Code d'Accès. L'Utilisateur notifiera immédiatement au Prestataire la perte, le vol d'un Code d'Accès ou du fait qu'il a des raisons de croire qu'un Code d'Accès a été découvert. S'il estime que cela est nécessaire, MY-TEL-BUSINESS pourra désactiver et remplacer immédiatement un Code d'Accès (ou demander à l'Utilisateur d'en choisir un nouveau).

CONDITIONS PARTICULIERES DU SERVICE DE COMMUNICATION VGA AUX CLIENTS PROFESSIONNELS (Applicables à partir du 12 septembre 2014)

1. Opposabilité des conditions particulières de Services VGA

Toute souscription de services VGA commercialisés par MY-TEL-BUSINESS, SAS, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Romans sous le numéro 532688488, dont le siège social est situé rue Gauthier Lucet 2A des Gouvernaux 26120 Chabeuil (ci-après MY-TEL-BUSINESS) par des utilisateurs professionnels, est soumise aux présentes Conditions Particulières de Services VGA.

2. Définitions

Les termes définis aux Conditions Générales de Services de communications MY-TEL-BUSINESS auront la même signification au titre des présentes Conditions particulières de Services.

« France Telecom » signifie la société France Telecom S.A, opérateur de télécommunication historique en France et titulaire d'une licence accordée au titre des articles L33-1 et L34-1 du code des Postes et Télécommunications.

« Accès VGA » désigne, dans le cadre des présentes Conditions particulière de Service VGA, un raccordement en mode analogique ou RNIS (pour accès de Base).

« Accès de Base Isolé » désigne un type d'accès au service RNIS. Il comprend deux canaux B à 64 kbit/s chacun et un canal D à 16 kbit/s donnant accès à une interface appelée « interface RNIS ». Un Accès de Base Isolé est identifié par un numéro de désignation (ND) ou un numéro de désignation d'installation (NDI) supportant un contrat de raccordement.

« Code d'accès » signifie le couple constitué d'un nom d'utilisateur et d'un mot de passe pour commander ou utiliser le Service, attribuer, modifier un service notamment grâce à l'interface d'administration du Service mis à sa disposition par Le Prestataire.

« Défaillance » : désigne une indisponibilité totale du Service sur un Site Utilisateur Final exclusivement imputable au Réseau rendant impossible l'acheminement des communications vers le Site de l'Utilisateur.