

CONDITIONS PARTICULIÈRES DE SERVICES DE COMMUNICATION FIBRE AUX CLIENTS PROFESSIONNELS

(Applicables à partir du 17 juillet 2015)

1. Oposabilité des conditions particulières des Services Fibre

Toute souscription de Services Fibre commercialisés par My-Tel-Business, SAS, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Lyon sous le numéro 797691433, dont le siège social est situé 25 rue Jacques Monod 69120 Vaulx-en-Velin (ci-après My-Tel-Business ou le Prestataire) par des utilisateurs professionnels, est soumise aux présentes Conditions Particulières de Services Fibre.

2. Définitions

2.1. 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.

2.2. Autres définitions

« **Anomalie majeure** » : désigne toute anomalie rendant impossible l'utilisation du Liens d'Accès

« **Anomalie mineure** » : désigne toute anomalie impliquant un fonctionnement en mode dégradé du Lien d'Accès (baisse de débit ou coupures intermittentes notamment)

« **Client** » : désigne tout client professionnel qui souscrit un Service Fibre auprès de My-Tel-Business.

« **Eligibilité** » : conditions d'infrastructures techniques requises pour permettre l'accès à un Service Fibre de My-Tel-Business

« **Heures Ouvrables** » désigne la période de 8h à 18h les Jours Ouvrables.

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

« **IMS** » (ou Interruption Maximum du Service) : désigne le 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.

« **Liaison Fibre** » ou « **Lien d'Accès** » : désigne la liaison entre le Site de l'Utilisateur (point de branchement optique) et la Porte de Livraison et dont le support est en partie une liaison Fibre de l'OBL.

« **Matériels** » : désigne le ou les équipement(s) de télécommunication et tout équipement connexe, propriétés du Client ou sous son contrôle et notamment les autocommutateurs et les téléphones ou soft phones.

« **OBL** » : désigne l'opérateur de la boucle locale.

« **Pré-Etude d'éligibilité** » : désigne l'étude réalisée par My-Tel-Business sur la base des données opérateurs existantes.

« **Prestataire** » : désigne My-Tel-Business et/ou le ou les fournisseurs de My-Tel-Business.

« **Porte de Livraison** » : désigne l'interface physique ou virtuelle dédiée ou mutualisée sur laquelle My-Tel-Business livre le Service à l'Utilisateur et qui matérialise la limite dudit Service.

« **Service Fibre** » ou « **Service** » : désigne un service de transport de données fourni par My-Tel-Business comprenant Les Liens d'Accès Fibre & la gestion du transit internet (IP) sur les accès Fibre de My-Tel-Business.

Test d'Eligibilité Effectif : test d'éligibilité réalisé par l'OBL sur le Site Utilisateur, lequel peut être refacturé au Client au tarif pratiqué par l'OBL le cas échéant.

« **Site Utilisateur** » : désigne le site du Client utilisateur final du Service.

3. Mise en œuvre du Service Fibre

3.1 Les deux éléments constitutifs du Service sont :

Les Liens d'Accès Fibre & la gestion du transit internet (IP) sur les Accès Fibre de My-Tel-Business.

Il comprend : 1 adresse IP publique par défaut, jusqu'à 4 sur demande, les transports des flux IP (internet), le relais DNS.

La fourniture du Service dépend de la fourniture par l'OBL de son service de liaisons Fibre, ce dernier étant soumis aux termes de leurs conditions de services correspondantes.

3.2 Modification des conditions de fourniture de Services Fibre

3.2.1 Pour des raisons commerciales et/ou techniques, My-Tel-Business peut modifier les caractéristiques d'un Service Fibre. My-Tel-Business s'engage alors à en informer le Client dans les meilleurs délais.

En cas de modification des termes et conditions ou de suppression dudit Service, My-Tel-Business adressera une notification par tout moyen écrit (courrier électronique notamment) au Client avec un préavis de un (1) mois.

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 Fibre.

Si le Client n'a pas motivé son refus par lettre recommandée avec avis de réception auprès de My-Tel-Business dans le délai d'un mois à compter de la notification prévue ci-dessus, le Client 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 au présent article ne peut engager la responsabilité de My-Tel-Business ni ouvrir droit à dommages et intérêts au profit du Client.

3.2.2 Les modifications du Service suivantes, initiées à la suite d'une commande du Client entraîneront la mise en place d'une nouvelle période initiale (douze ou trente-six mois) :

- changement de débit d'un Lien d'Accès ; ou d'un transport national ;
- changement d'extrémité ;
- changement de Porte de Livraison ;
- changement d'interface sur un site Utilisateur.

Elles donneront lieu à l'établissement d'un devis préalable.

4. Liens d'Accès Fibre

4.1 Conditions suspensives

4.1.1 Les liens Fibre sont proposés sous réserve de la couverture géographique du Service. Un Lien d'Accès ne pourra par conséquent être fourni qu'à la condition que le Site Utilisateur soit inclus dans la couverture Fibre de My-Tel-Business déterminée selon la Pré-Etude d'éligibilité. Le Client est réputé avoir pris connaissance de la couverture Fibre de My-Tel-Business avant la date de sa commande. Si le Site Utilisateur n'est pas inclus dans la couverture Fibre, la commande ne pourra être acceptée par My-Tel-Business.

L'accès d'un Client au Service proposé par My-Tel-Business sera conditionné à la réalisation par l'OBL du Test d'Eligibilité Effectif selon les modalités prévues à l'article 4.3 ci-après.

4.1.2 Tout Service Fibre nécessite obligatoirement la mise en place d'un équipement de type routeur par le Client.

4.2 Débits des liens Fibre

Les débits dépendent de la catégorie de Services choisie par le Client telle que mentionnée sur le Bon de commande.

4.3 Test d'Eligibilité Effectif

4.3.1 Après réception du Bon Commande adressé par le Client, My-Tel-Business met en œuvre le Test d'éligibilité effectif via l'OBL.

Si le Test d'Eligibilité Effectif confirme les modalités de la commande : My-Tel-Business le notifie au Client et la commande est confirmée.

Si le Test d'Eligibilité Effectif modifie les paramètres de la commande (ex : tarifs lié à une zone de couverture différente de celle résultant de la Pré-Etude d'éligibilité) : My-Tel-Business le notifie au Client, lequel a la faculté de renoncer à la commande dans un délai de sept jours à compter de ladite notification.

Si le test d'Eligibilité Effectif révèle une impossibilité matérielle remédiable : My-Tel-Business notifie au Client les corrections à apporter pour permettre de confirmer la commande et le cas échéant les modifications des paramètres de la commande. Le Client pourra soit renoncer à la commande, soit mettre en œuvre ou faire mettre en œuvre par toute personne habilitée les adaptations ou aménagements techniques requis. La commande pourra être confirmée par My-Tel-Business à réception par cette dernière d'un justificatif de réalisation.

Si le test d'éligibilité révèle une impossibilité matérielle irrémédiable : la commande n'est pas confirmée par My-Tel-Business.

4.3.2 Si le Test d'Eligibilité Effectif révèle une impossibilité de quelque nature qu'elle soit, My-Tel-

Business ne pourra être tenue responsable de la non éligibilité d'un Site Utilisateur, cette décision ne relevant que de l'OBL.

4.3.3 Le Test d'Éligibilité Effectif sera le cas échéant facturé au Client au prix de six cent (670) euros hors taxes, si Le Client ne confirme pas sa commande.

4.3.4 Le Test d'Éligibilité Effectif mentionnera un délai de mise à disposition qui courra à compter de la réception de la commande ferme par My-Tel-Business. La date de réception de la commande ferme par My-Tel-Business augmentée au minimum du délai de mise à disposition prévu dans l'étude de faisabilité donnera la Date Convenue de Mise en Service.

4.4. Procédure de mise en service d'un Lien d'Accès Fibre Les délais de mise en service dépendent des délais imposés par les OBL ainsi que le cas échéant des calendriers indicatifs convenus à l'issue du Test d'Éligibilité Effectif.

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 l'établissement du Lien d'Accès réalisée sur le réseau de My-Tel-Business. La date de la Notification envoyée par My-Tel-Business au Client constitue la date de recette du Lien d'Accès Fibre. Cette date fait foi dans tous les échanges entre My-Tel-Business et le Client. Le Client dispose alors de cinq (5) Jours Ouvrés pour contester le bon fonctionnement du Lien d'Accès Fibre à compter de la date de Notification. Dans ce cas, le Client motivera ce refus par écrit par l'existence d'Anomalies Majeures. Une fois ces Anomalies Majeures corrigées, une nouvelle Notification sera émise par My-Tel-Business au Client dans les conditions du présent article et vaudra réception du Lien d'Accès Fibre. A défaut de réponse ou de nouvelle 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 Fibre à des fins d'exploitation par le l'Utilisateur, le Lien sera réputé mis en service tacitement et la Date de Début du Service sera la date de la seconde 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 Fibre par le Client.

4.5 Matériels

Il incombe exclusivement au Client de se procurer à ses frais les équipements, logiciels et installations non inclus dans le Service Fibre que nécessite le raccordement du réseau. De plus, le Client 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 du Client ni la conception de l'architecture des installations du Site Utilisateur. Le client s'engage à ce que ses Matériels n'interrompent, 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.

Il appartient au Client de veiller à la conservation en bon état des canalisations, gaines et câbles permettant le passage du Liens d'Accès Fibre sur le Site Utilisateur.

4.6 Durée

Un Lien d'Accès est souscrit pour une durée initiale à durée déterminée de 12 ou 36 mois suivant les dispositions stipulées dans le bon de commande des Services.

A l'échéance de cette période, il se renouvellera par tacite reconduction pour une durée indéterminée 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.

4.7 Résiliation

La résiliation d'un Lien d'Accès n'entraîne pas la résiliation de l'ensemble des Liens d'Accès commandés par le client auprès de My-Tel-Business. Toute résiliation d'une commande par le Client avant le terme de la période initiale à durée déterminée définie ci-dessus rendra immédiatement exigible les montants dus par le Client pour 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 Fibre My-Tel-Business fait ses meilleurs efforts pour rétablir le Lien d'Accès 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 Ouvrées, selon la procédure prévue à cet effet. En dehors de ces horaires, la prise en compte est différée au premier Jour Ouvré suivant, avant 12 heures.

En cas de non-respect du Temps de Rétablissement d'un Lien Fibre qui aurait causé un préjudice au Client, My-Tel-Business versera au maximum par Lien d'Accès concerné une indemnité libératoire telle que définie ci-après :

- 4h00 < Temps de Rétablissement <= 6h00 : 10 % du montant de la dernière mensualité forfaitaire pour le Lien Fibre concerné ;

- 6h00 < Temps de Rétablissement <= 8h00 : 25 % du montant de la dernière mensualité forfaitaire précisée en Annexe tarifaire pour le Lien Fibre concerné ;

- 8h00 < Temps de Rétablissement <= 10h : 50 % du montant de la dernière mensualité forfaitaire précisée en Annexe tarifaire pour le Lien Fibre concerné ;

- 10h < Temps de Rétablissement : 80 % de la dernière mensualité forfaitaire précisée en Annexe tarifaire pour le Lien Fibre concerné Les sommes mentionnées ci-dessus font directement référence à la grille tarifaire d'accès de l'offre Fibre.

Le cumul annuel des pénalités relatives au Temps de Rétablissement est en tout état de cause plafonné à une (1) Redevance Mensuelle par Lien Fibre.

5.2 IMS d'un Lien d'Accès Fibre

My-Tel-Business s'engage à maintenir l'IMS (calculé annuellement) d'un Lien d'Accès Fibre inférieure à vingt (20) 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. +++ en option pénalités ? +++ En cas de non-respect de l'IMS ci-dessus qui aurait causé un préjudice avéré au Client, les pénalités libératoires maximales suivantes seront appliquées par Lien d'Accès concerné :

- 20h <= IMS < 22h : 25 % de la mensualité forfaitaire précisée en Annexe tarifaire pour le Lien d'Accès concerné ;

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

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

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

Les sommes mentionnées ci-dessus font directement référence à la grille tarifaire du Service Fibre. Elles pourront faire l'objet d'une révision à la baisse sans préavis en cas de modification à la baisse des conditions appliquées à ce titre par l'OBL. Le cumul annuel des pénalités relatives à l'IMS est en tout état de cause plafonné à une (1) Redevance Mensuelle par Lien Fibre.

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

Les Interruptions et les Temps de Rétablissement seront décomptés hors interruptions programmées entre l'Heure Ouvrée à laquelle une Interruption est notifiée par le Client à My-Tel-Business, conformément à la procédure applicable (article 5.5 ci-après), et l'heure à laquelle My-Tel-Business notifie au Client le rétablissement du Service sur le Lien d'Accès Fibre concerné. Le décompte est automatiquement suspendu lorsque l'OBL demande une vérification à réaliser par le Client sur le Site Utilisateur sur la partie privative de son installation. La suspension court à compter de la demande de l'OBL et jusqu'à la fourniture par le Client du résultat desdites vérifications.

5.4 Modalités de versement des pénalités

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 Client, au titre de la qualité du Service.

La responsabilité de My-Tel-Business ne pourra être engagée et aucune pénalité ne sera due en cas d'Anomalie Mineure ou en cas d'Anomalie Majeure : lorsque l'Interruption ou le non-respect des engagements de niveaux service définis ci-dessus résultera :

- d'une modification de la Prestation demandée par le client

- d'un cas de force majeure

- du fait d'un tiers,

- du fait du Client et en particulier du non-respect des spécifications techniques fournies par 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 réglementé, 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 communication de l'OBL,

- d'une perturbation ou interruption dans la fourniture ou l'exploitation des moyens de communication fournis par le ou les exploitants des réseaux auxquels sont raccordées 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 de 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 ou du Temps de rétablissement dans le respect de la procédure applicable (article 5.5 ci-après) et que My-Tel-Business conteste l'application de telles pénalités, les services techniques des Parties se rapprocheront afin de confronter leurs systèmes respectifs de mesure.

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

Toute Notification de Défaillance, dans le cas où la Défaillance est signalée par le Client, devra se faire via le point d'entrée unique fourni par My-Tel-Business à ses clients/partenaires commerciaux, qui assure l'accueil, la prise en compte, l'aiguillage et le suivi des notifications de Défaillance.

Le Client se verra remettre une référence de Notification de Défaillance.

5.6 Gestion des Interruptions

Avant de signaler un incident, le Client s'assurera que le dysfonctionnement ne se situe pas sur ses Matériels, ses Sites et/ou 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 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 le Prestataire a fait, auprès du Client la demande d'accès aux Sites nécessaires à la résolution de l'Interruption, le décompte du temps d'Interruption est gelé jusqu'à ce que le Prestataire obtienne l'accès physique aux dits Sites et à ses Equipements.

5.7 Clôture de l'incident

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

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

Pour chaque incident signalé, le Client 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 (dûment 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

En contrepartie du Service défini dans les présentes Conditions Particulières, le Client paiera à My-Tel-Business :

- des Frais d'Accès au Service
 - les redevances mensuelles et le prix des options de mise en service et des options ponctuelles.
- Les redevances mensuelles sont facturées conformément au tarif de My-Tel-Business en vigueur au jour de la facturation.

6.2 Révision des prix

6.2.1 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). La révision s'applique automatiquement et de plein droit.

6.2.2 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, le Client 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.

6.3 Termes de facturation

Les sommes dues au titre du présent contrat font l'objet de factures spécifiques adressées par My-Tel-Business au Client. Les Frais d'Accès au Service sont dus à la Date de Mise à Disposition Effective du Service. Pour les abonnements, les factures sont mensuelles. Le montant de l'abonnement est payable d'avance, à l'exception de la période comprise entre la Date de Livraison Effective et le début de la période de facturation qui est facturé à terme échu.