

Conditions Spécifiques

Composante « Accès FTTH activés » de l'Offre
FTTH Active

Table des matières

ARTICLE 1 - OBJET	4
ARTICLE 2 - DEFINITIONS.....	4
ARTICLE 3 - DESCRIPTION DE LA COMPOSANTE ACCES	5
ARTICLE 4 - PRE-REQUIS.....	5
ARTICLE 5 - COMMANDE ET MISE A DISPOSITION DE LA COMPOSANTE ACCES	6
5.1 CONDITIONS DE FOURNITURE	6
5.2 COMMANDE PAR L'OPERATEUR.....	6
5.3 PREVISIONS DE COMMANDE.....	7
5.4 MODALITES D'ECHANGES.....	7
5.5 MISE A DISPOSITION D'UN ACCES	7
5.6 PRISE DE RENDEZ-VOUS POUR LA CONSTRUCTION DU CABLAGE CLIENT FINAL ET/OU L'INSTALLATION DE L'ONT	8
5.6.1 <i>cas de travaux à la charge du Client Final</i>	8
5.6.2 <i>construction du Câblage Client Final en cas de Difficultés de Construction de Câblage Client (ou DCC)</i>	8
5.6.3 <i>cas d'absence ou de refus du Client Final</i>	9
5.6.4 <i>cas de reprise de rendez-vous</i>	9
5.6.5 <i>cas de Câblage Client Final existant avec référence de PTO</i>	9
ARTICLE 6 - SERVICE APRES-VENTE.....	9
6.1 TRAITEMENT DES INCIDENTS	9
6.2 DELAIS DE RETABLISSEMENT	11
6.2.1 <i>délai de rétablissement standard</i>	11
6.2.2 <i>diagnostic de GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT à la clôture des Signalisations</i>	11
6.3 OPTION GTR 10H HO	11
6.4 PENALITES	12
ARTICLE 7 - MODIFICATION DE LA COMPOSANTE ACCES	12
ARTICLE 8 - DUREE ET DATE D'EFFET	13
ARTICLE 9 - ANNULATION D'UNE COMMANDE ET RESILIATION DE L'ACCES.....	13
ARTICLE 10 - PRIX ET FACTURATION	13

Annexes

annexe 1 – prix

annexe 2 – pénalités

annexe 3 – flux d'échanges

annexe 4 – Spécifications Techniques d'Accès au Service (STAS)

annexe 5 – prévisions de commandes

annexe 6 – formulaire de demande de pénalités

article 1 - objet

Les présentes Conditions Spécifiques ont pour objet de définir les conditions et modalités techniques et opérationnelles applicables à la fourniture par GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT à l'Opérateur de la composante « Accès FTTH activés » de l'Offre FTTH Active (ci-après dénommée la « Composante Accès »).

Les présentes Conditions Spécifiques sont régies par les Conditions Générales « Offres Accès et Collecte Activées » (ci-après dénommées les « Conditions Générales »).

article 2 - définitions

Les termes débutant par une majuscule et non définis dans les présentes sont définis dans l'Accord-cadre et/ou dans les Conditions Générales.

Accès FTTH Activé, Accès FTTH activé ou Accès : désigne un accès construit en technologie GPON sur un OLT de GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT et basé sur l'usage du réseau fibre optique de GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT permettant à l'Opérateur de fournir aux Clients Finaux, directement ou indirectement, un service haut débit. Cet Accès est terminé, côté Client Final par un ONT.

Câblage Client Final (ou CCF) : désigne un ensemble composé, selon l'architecture technique mise en œuvre, d'un câble d'une ou plusieurs fibre(s) optique(s) installée(s) entre le Point de Branchement et le Point de Terminaison Optique et incluant le PTO.

Dans le cas des Câblages d'immeuble tiers, le CCF est un ensemble composé selon l'architecture technique :

- soit, d'un câble d'une ou plusieurs fibre(s) optique(s) installé entre le Point de Branchement et le Dispositif de Terminaison Optique (DTIO) incluant le DTIO ;
- soit, d'un câble d'une ou plusieurs fibre(s) optique(s) entre le Point de Raccordement et le Dispositif de Terminaison Optique (DTIO) incluant le DTIO.

Un Câblage Client Final dessert un Logement FTTH.

Câblage de sites : désigne un ensemble composé :

- d'un ou plusieurs câble(s) de fibre optique raccordant un Point de Mutualisation aux Points de Branchement associés et,
- des Points de Branchement.

Dans le cas des Câblages d'immeubles tiers sans Point de Branchement, ensemble composé d'un ou plusieurs câbles de fibres optiques reliant un Point de Mutualisation aux DTIO.

Dispositif de Terminaison Intérieur Optique (ou DTIO) : désigne, dans le cas des Câblages d'immeubles tiers, l'élément passif situé à l'intérieur du Logement FTTH, qui constitue le point de terminaison du Câblage Client Final.

Gestionnaire d'Immeuble : désigne une personne morale ou physique mandatée par des propriétaires à gérer un immeuble ou une groupe d'immeubles bâtis pour le compte d'une propriété ou copropriété (syndics de copropriété ou bailleurs sociaux) ou propriétaire d'un immeuble bâti.

Immeuble FTTH : désigne un bâtiment ou ensemble de bâtiments à usage d'habitation, à usage professionnel ou à usage mixte et pour lequel GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT a signé une Convention avec le Gestionnaire d'Immeuble.

Informations Préalables Enrichies : désignent les informations relatives aux adresses des logements ou locaux professionnels situés sur la zone arrière d'un PM que GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT a déployé ou a prévu de déployer ; ces informations sont fournies dans le cadre d'un contrat distinct de Fourniture d'informations relatives aux déploiements FTTH de GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT.

Ligne FTTH : désigne la ligne de communication électronique à très haut débit en fibre optique allant du Point de Mutualisation au Point de Terminaison Optique ou DTIO du Logement FTTH.

Logement FTTH : désigne le logement ou local à usage professionnel ou à usage mixte du Client Final pour lequel un Câblage Client Final est déployé.

Maison Individuelle FTTH : désigne le bâtiment à usage d'habitation, à usage professionnel ou à usage mixte pour lequel GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT a installé une fibre et qui n'est pas un Immeuble FTTH.

Optical Network Termination (ONT) : désigne un équipement de réseau optique déployé dans le logement du Client Final utilisé pour le raccordement à Internet par fibre optique jusqu'au domicile.

Point de branchement (PB) : désigne l'équipement situé à l'extrémité du Câblages de sites.

Point de Terminaison Optique (PTO) : désigne le point de terminaison du Câblage Client Final situé dans le Logement FTTH. Il est matérialisé par une prise optique.

STAS : Spécification Techniques d'Accès au Service de la Composante Accès.

article 3 - description de la Composante Accès

La Composante Accès permet à l'Opérateur de bénéficier de l'Offre FTTH Active telle que décrite dans les Conditions Générales.

La Composante Accès permet plus particulièrement à l'Opérateur d'offrir aux Utilisateurs des offres de services de communications électroniques à très haut débit en fibre optique.

Chaque Accès assure la connexion d'un Client Final. Pour cela, il délivre :

- une connexion permanente,
- une durée de connexion illimitée, un volume de données échangées illimité et,
- des débits crête symétriques ou asymétriques spécifiques.

La composante Accès n'a pas pour objet d'assurer la collecte du trafic issu de ces Accès. Celle-ci est détaillée dans les Conditions Spécifiques distinctes « collecte et livraison du trafic des Accès FTTH et transport multicast ».

Un Accès emprunte une connexion Ethernet fournie entre l'ONT installé chez le Client Final et un OLT. Conformément aux Spécification Techniques d'Accès au Service (STAS), les flux Ethernet à l'Accès sont transportés dans un VLAN.

Chaque Accès est construit sur une Ligne FTTH de GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT. Il existe deux catégories de profils :

- grand public,
- et professionnels.

Les caractéristiques de débit sont décrites dans les STAS, le niveau de qualité de service dans les présentes Conditions Spécifiques et les prix associés dans l'annexe « prix ».

article 4 - pré-requis

Pour bénéficier de l'Offre FTTH Active, l'Opérateur doit souscrire à la version à jour des contrats ou services suivants :

- contrat de Fourniture d'informations relatives aux déploiements FTTH de GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT ;

- contrat permettant l'accès à l'Espace Opérateurs de GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT ;
- contrat relatif à la fourniture des e-services de GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT :
 - o service Eligibilité Opérateur de l'Offre FTTH Active, permet de vérifier que l'adresse du Client Final est éligible ou non à l'Offre FTTH Active, avant de procéder à la commande d'Accès,
 - o service Translation d'Adresse Operateurs (service TAO), permet à l'Opérateur d'obtenir les informations sur la structure de l'immeuble à l'adresse du Client Final ainsi que la référence du NRO de rattachement, afin de faciliter et fiabiliser la commande de mise à disposition d'un Accès avant cette commande,
 - o service e-RDV, avant commande, permet de consulter le planning d'intervention des techniciens de l'Opérateur d'Immeuble pour réserver un rendez-vous en fonction des plages horaires disponibles,
 - o service EFC, permet d'échanger les fichiers relatifs aux commandes et à la mise à disposition d'Accès, pour passer et suivre la commande de mise à disposition d'un Accès,
 - o service e-SAV, permet le dépôt et le suivi des signalisations SAV, des dysfonctionnements et des anomalies.

article 5 - commande et mise à disposition de la Composante Accès

5.1 conditions de fourniture

Afin d'assurer la mise à disposition des Accès à l'Opérateur, GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT lui met à disposition des informations d'éligibilité :

- en amont, des informations relatives aux déploiements FTTH dans le cadre du contrat distinct, que doit avoir souscrit l'Opérateur, de fourniture d'informations relatives aux déploiements FTTH de GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT,
- en prise de commande,
 - o un service d'information sur la structure de l'Immeuble FTTH à l'adresse du Client Final ainsi que la référence du NRO,
 - o un service d'information sur les NRO ouverts à la collecte.

5.2 commande par l'Opérateur

L'Opérateur s'engage à commander des Accès sur :

- une prestation de collecte, effectivement mise en service, au titre de la composante collecte, objet de Conditions Spécifiques distinctes ;
- un NRO ouvert à la collecte ;
- des adresses de Sites FTTH à l'état « commercialisable ». Cette information est disponible via le service TAO ou dans les IPE.

A défaut, si une des 3 caractéristiques ci-dessus n'est pas remplie, GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT ne pourra pas valider la commande ou mettre à disposition l'Accès.

L'Opérateur envoie sa commande au format « Cmd_Accès » conforme à l'annexe « flux d'échanges » des présentes Conditions Spécifiques. GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT renvoie un accusé de réception au format « AR_Cmd_Accès ».

GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT envoie à l'Opérateur un compte-rendu de commande au format « CR_Cmd_Accès ».

Toute commande incomplète ou non conforme est rejetée par GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT qui émet un accusé de réception négatif et facture à l'Opérateur une pénalité dont le montant est indiqué à l'annexe « pénalités » des présentes. La commande est alors clôturée.

Toute commande reçue plus de 15 jours calendaires avant la date de mise en service commerciale du Câblage de sites est rejetée par GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT sans frais pour l'Opérateur.

5.3 prévisions de commande

Afin que GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT puisse anticiper les ressources nécessaires pour répondre aux commandes de l'Opérateur, l'Opérateur s'engage à lui transmettre un programme prévisionnel et des prévisions de commandes à court terme.

Le programme prévisionnel et les prévisions à court terme devront être adressés par l'Opérateur, au format conforme à l'annexe « prévisions de commandes ».

L'Opérateur transmet au GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT son programme prévisionnel annuel de commandes d'Accès par trimestre, au plus tard le premier jour du mois précédant le début de chaque trimestre.

Afin de permettre au GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT de programmer ses ressources à court terme, l'Opérateur transmet au GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT des prévisions hebdomadaires de commandes d'Accès par semaine et par commune pour des périodes glissantes de 4 semaines, au plus tard 5 jours calendaires avant le début de la semaine précédant la période considérée.

L'Opérateur s'engage à transmettre ses commandes au GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT conformément aux prévisions qu'il a transmises.

5.4 modalités d'échanges

Tous les échanges relatifs à la commande et à la mise en service d'un Accès sont réalisés au travers du service EFC.

Le format des échanges relatifs à la commande et des échanges nécessaires à la mise à disposition effective d'un Accès est conforme à l'annexe « flux d'échange » des présentes Conditions Spécifiques.

5.5 mise à disposition d'un Accès

La mise à disposition d'un Accès par GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT consiste à :

- faire livrer l'ONT qui délivrera le service ;
- construire le Câblage Client Final, s'il n'existe pas lorsque l'Opérateur commande un Accès ;
- établir la continuité optique entre la PTO et l'OLT ;
- activer l'Accès entre l'OLT de GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT et un ONT de test ;
- affecter l'Accès à l'Opérateur.

Pour un Câblage Client Final déjà installé, l'Opérateur doit préciser dans sa commande d'Accès que la prise est existante.

En cas de construction de Câblage Client Final pour une Maison Individuelle FTTH, l'Opérateur s'assure d'obtenir du propriétaire un accord lui permettant de procéder à la construction du Câblage Client Final.

Après vérification du bon fonctionnement de l'Accès, GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT envoie à l'Opérateur un compte-rendu de mise à disposition effective de l'Accès conforme à l'annexe « flux d'échanges ».

Après avoir vérifié le bon fonctionnement de l'Accès mis à sa disposition, l'Opérateur envoie au GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT un compte-rendu de mise en service de l'Accès « CR MES LigneFTTH », dans les 15 jours à compter de celui émis par GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT.

Si l'Opérateur n'envoie pas son compte rendu de mise en service ou dans un délai postérieur, l'Accès est réputé être mis en service effectivement à compter de la date du compte rendu de mise à disposition effective du GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT.

5.6 prise de rendez-vous pour la construction du Câblage Client Final et/ou l'installation de l'ONT

La construction d'un Câblage Client Final et/ou les tests afin de garantir la fourniture de l'Accès dans un bon état de fonctionnement nécessitent l'intervention d'un technicien de GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT lors d'un rendez-vous avec le Client Final.

Avant d'envoyer une commande d'Accès, il appartient à l'Opérateur de prendre un rendez-vous avec le Client Final et de l'informer que l'ONT n'est pas apporté par le technicien d'intervention mais acheminé séparément.

L'Opérateur établit le rendez-vous entre le technicien de GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT et le Client Final en utilisant le service désigné « e-RDV » et sous les conditions du service e-RDV qui fait l'objet de la signature d'un contrat distinct. Dans l'hypothèse où l'Opérateur ne confirme pas le rendez-vous dans les délais définis au contrat de service spécifique e-RDV, GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT lui facture une pénalité, dont le montant est indiqué à l'annexe « pénalités » des présentes Conditions Spécifiques.

Si le Client Final de l'Opérateur ne prend pas la livraison de l'ONT ou la refuse, alors l'Opérateur doit annuler la commande et la repasser. Dans le cas où le Câblage Client Final est à construire, GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT le réalise.

GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT effectue ensuite des tests afin de garantir la fourniture de l'Accès dans un bon état de fonctionnement conformément à l'annexe « STAS » des présentes.

5.6.1 cas de travaux à la charge du Client Final

Dans le cas où des travaux sont à la charge du Client Final, il appartient à l'Opérateur de passer une commande d'Accès lorsque les travaux ont été réalisés par le Client Final.

Dans le cas où des travaux à la charge du Client Final, n'ont pas été réalisés par le Client Final pour satisfaire la commande d'Accès, GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT envoie un compte-rendu de mise à disposition négatif.

5.6.2 construction du Câblage Client Final en cas de Difficultés de Construction de Câblage Client (ou DCC)

Sont notamment considérées comme des Difficultés de Construction de Câblage Client Final les cas suivants :

- percement de murs d'une épaisseur supérieure à 25 centimètres ;
- percement de dalles plancher ;
- passage de câble nécessitant la pose de goulottes ;
- passage de câble dans des faux plafonds ou faux planchers ;
- déplacement de mobilier particulièrement lourd et encombrant ;
- accès réglementé ou interdiction de passage ;

- site protégé (parcs naturels par exemple) ;
- configurations architecturales spéciales (châteaux, parkings, caves, clochers ou usines par exemple).

Dans le cas où GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT identifie des DCC, GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT envoie un compte-rendu de mise à disposition négatif et facture une pénalité pour déplacement à tort, dont le montant est indiqué à l'annexe « pénalités ».

5.6.3 cas d'absence ou de refus du Client Final

Si le Client Final de l'Opérateur est absent à la date et au créneau du rendez-vous, GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT laisse un avis de passage au Client Final, notifie l'Opérateur de l'échec du rendez-vous et facture à l'Opérateur une pénalité pour déplacement à tort, dont le montant est indiqué à l'annexe « pénalités ». Il appartient à l'Opérateur, le cas échéant, de reprendre un rendez-vous avec son Client Final.

Si le Client Final de l'Opérateur refuse l'intervention à la date et au créneau du rendez-vous, GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT notifie l'Opérateur de l'échec du rendez-vous et facture à l'Opérateur une pénalité pour déplacement à tort, dont le montant est indiqué à l'annexe « pénalités ». Il appartient à l'Opérateur, le cas échéant, de reprendre un rendez-vous avec son Client Final.

5.6.4 cas de reprise de rendez-vous

GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT fait ses meilleurs efforts pour achever la construction du Câblage Client Final lors du rendez-vous d'intervention pris par l'Opérateur.

Dans le cas d'une construction non achevée du Câblage Client Final :

- soit GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT peut convenir d'un rendez-vous avec le Client final ;
- soit GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT notifie à l'Opérateur que ce dernier doit reprendre un rendez-vous avec son Client Final selon les modalités de l'article « prise de rendez-vous pour la construction du Câblage Client Final et/ou l'installation de l'ONT ».

5.6.5 cas de Câblage Client Final existant avec référence de PTO

L'Opérateur établit le rendez-vous entre le technicien de GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT et le Client Final en utilisant le service désigné « e-RDV » et sous les conditions du service e-RDV qui fait l'objet de la signature d'un contrat distinct. GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT effectue des tests afin de garantir la fourniture de l'Accès dans un bon état de fonctionnement conformément au STAS des présentes Conditions Spécifiques.

article 6 - service après-vente

La responsabilité de GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT va jusqu'à l'interface de sortie de l'ONT.

Les modalités du service après-vente sont précisées à l'article intitulé « service après-vente » des Conditions Générales avec les engagements spécifiques suivants.

Les conditions d'ouverture d'une signalisation sont décrites dans les Conditions Générales précitées et dans le contrat e-SAV qui fait l'objet de la signature d'un contrat distinct.

6.1 traitement des incidents

Avant toute ouverture de ticket auprès de GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT, l'Opérateur doit s'assurer la Signalisation doit remplir les conditions préalables suivantes :

1. que la cause de l'incident relève du domaine de responsabilité de GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT ;

2. que son Client Final a bien branché l'ONT sur la PTO, et indiquer le modèle de l'ONT et l'état des LED de l'ONT (la signification des LED est décrite dans le document descriptif disponible sur l'Espace Opérateurs) ;
3. que le Client Final a réalisé les travaux à sa charge, dans le cas où une précédente Signalisation a été clôturée au motif « travaux à réaliser par votre client avant de déposer une nouvelle Signalisation ».

Si ces conditions préalables précédemment décrites ne sont pas remplies, GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT ne pourra pas traiter la Signalisation.

L'Opérateur peut compléter la Signalisation par tout élément et/ou information complémentaire pouvant faciliter le diagnostic par GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT.

Le dépôt d'une Signalisation dans e-SAV est confirmé par un numéro de référence qui vaut accusé de réception.

A défaut de respect par l'Opérateur des conditions mentionnées ci-dessus :

- la Signalisation fait l'objet d'un rejet de signalisation ;
- la responsabilité de GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT ne peut être engagée à quelque titre que ce soit, ce que l'Opérateur reconnaît expressément.

Le numéro de contact communiqué par l'Opérateur est utilisé par le technicien de GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT en cas de retard ou d'avance ou de problème d'accès chez le Client Final.

L'Opérateur peut déposer la Signalisation d'un Accès avec pré localisation de l'incident chez le Client Final dans le cas où il estime que la cause de l'incident relève du domaine de responsabilité de GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT et qu'elle se situe chez ledit Client Final. Dans ce cas, l'Opérateur convient avec le Client Final d'un rendez-vous.

Dans le cas où le Client Final est absent, GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT clôture la Signalisation « ABS 1 » et facture à l'Opérateur la pénalité pour « absence du client au rendez-vous », dont le montant est défini à l'annexe « pénalités » des présentes Conditions Spécifiques. Le compte rendu de l'intervention signifiera à l'Opérateur que le Client Final était absent au moment où le technicien clôture la Signalisation.

L'Opérateur peut ensuite déposer une nouvelle Signalisation avec pré localisation du défaut chez le Client Final.

Lors de son intervention, GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT s'il l'estime nécessaire, peut intervenir chez le Client Final pour compléter le diagnostic et/ou relever le défaut. Dans le cas où le Client Final est absent, GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT clôture la Signalisation « ABS0 », sans donner lieu à facturation. L'Opérateur peut ensuite déposer une nouvelle Signalisation avec pré localisation du défaut chez le Client Final et prendre rendez-vous avec le Client Final selon les modalités décrites dans les présentes Conditions Spécifiques.

Dans le cas où l'Opérateur abandonne une Signalisation en cours de traitement par GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT, la signalisation est clôturée « STTi# » et l'Opérateur est redevable de la pénalité pour « Signalisation abandonnée par l'Opérateur » définie à l'annexe « pénalité » des présentes Conditions Spécifiques.

Le guichet SAV de GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT vérifie la conformité de la Signalisation (complétude et cohérence des informations fournies par l'Opérateur) et prend en charge la Signalisation dans les conditions du présent article.

GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT accuse réception de la Signalisation dans les deux Heures Ouvrables qui suivent le dépôt de la Signalisation.

En cas de Signalisation transmise à tort, l'Opérateur est redevable au GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT d'une pénalité dont le montant est indiqué à l'annexe « pénalités » des présentes Conditions Spécifiques.

En fin de traitement, GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT transmet un avis de clôture de Signalisation.

6.2 délais de rétablissement

6.2.1 délai de rétablissement standard

GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT fait ses meilleurs efforts pour rétablir l'Accès dans les meilleurs délais.

6.2.2 diagnostic de GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT à la clôture des Signalisations

L'Opérateur peut consulter l'état d'avancement des Signalisations traitées par GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT par l'intermédiaire de l'IHM (Interface Homme Machine) de consultation d'e-SAV.

La clôture d'une Signalisation est matérialisée par un avis de clôture d'incident désigné ci-après « Avis de Clôture d'Incident », dans e-SAV dans lequel figure la date/heure du rétablissement prise en compte.

Une répétition de Signalisation est une Signalisation déposée par l'Opérateur dans un délai maximum de 14 jours calendaires à compter de la date d'horodatage de l'avis de clôture d'incident.

L'Avis de Clôture d'Incident mentionne un des codes de clôture définis ci-dessous :

- « ABS », Signalisation client absent : la Signalisation est conforme au protocole d'échange défini dans les documents d'interface Opérateurs Tiers, le dépannage nécessite une intervention chez le Client Final mais celui-ci est absent ;
- « ERR », Signalisation en erreur : la Signalisation n'est pas conforme au protocole d'échange défini dans les documents d'interface Opérateurs Tiers (exemple : incomplétude des données fournies par l'Opérateur ou non-respect du format des données) ;
- « STT », Signalisation transmise à tort : la Signalisation répond aux critères d'acceptabilité (conformité au protocole d'échange et cohérence des données) et il n'y a aucun dérangement sur la partie de l'Accès relevant de la responsabilité de GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT ;
- « RET », Signalisation en rétablissement : la Signalisation répond aux critères d'acceptabilité, un dérangement est constaté sur la partie de l'Accès relevant de la responsabilité de GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT et ledit accès est rétabli par l'intervention de ce dernier. Il fournit à l'Opérateur la localisation du défaut ;
- « DTI », défaut tiers et intempéries : la Signalisation répond aux critères d'acceptabilité, mais le dérangement ne relève pas de la responsabilité de GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT, il est causé par un tiers ou il est lié à des intempéries exceptionnelles.

Lorsque les codes de clôtures mentionnés dans l'avis de clôture d'incident sont « ERR », « RET » et « DTI », l'Opérateur n'est pas redevable de pénalités, néanmoins en cas de clôture « STT », l'Opérateur est redevable d'une pénalité pour Signalisation transmise à tort définie à l'annexe « pénalité » des présentes Conditions Spécifiques.

6.3 option GTR 10H HO

GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT propose à l'Opérateur, en option, pour les profils professionnels, une option de Garantie de Temps de Rétablissement, ci-après dénommée « GTR 10H HO ».

Cette option consiste, en cas d'un défaut dûment constaté et signalé selon la procédure décrite au présent article, en une garantie de rétablissement de l'Accès par GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT dans un délai maximum de 10 Heures Ouvrables.

La commande de l'option GTR 10H HO est effectuée par l'Opérateur conformément à l'annexe « flux d'échanges » des présentes :

- soit lors de la commande de mise à disposition de l'Accès ;
- soit par l'envoi d'une commande de modification d'un Accès lorsque celui-ci est déjà mis en service.

Le prix de l'option GTR 10H HO sur un Accès est précisé à l'annexe « prix » des présentes Conditions Spécifiques.

Dans le cas où le rétablissement de l'Accès nécessite une prise de rendez-vous avec le Client Final, le décompte du temps de rétablissement est suspendu jusqu'à la date et l'heure du rendez-vous effectif.

L'option est souscrite pour une durée indéterminée assortie d'une durée initiale minimale d'un an à compter de sa souscription. Toutefois en cas de résiliation de l'Accès pour lequel l'option a été souscrite pendant la période initiale d'un an, l'option est automatiquement résiliée sans pénalités.

La garantie de rétablissement débute

- à la première heure du premier Jour Ouvrable qui suit l'émission par l'Opérateur « CR_MES_LigneFTTH » conforme à l'annexe « flux d'échanges » selon les modalités définies à l'article intitulé « mise à disposition d'un Accès » ;
- à la première heure du premier Jour Ouvrable qui suit l'émission par GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT du compte-rendu de mise à disposition de l'option GTR 10H HO si celle-ci n'est pas concomitante à la commande de mise à disposition de l'Accès.

6.4 Pénalités

En cas de non-respect du délai de rétablissement par GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT, tels que définis au présent article, l'Opérateur a droit au versement de pénalités définies en annexe « pénalités » des présentes Conditions Spécifiques, dans le cas où le non-respect en cause est exclusivement imputable à GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT.

De convention expresse, ces sommes constituent pour l'Opérateur une indemnité forfaitaire, libératoire et définitive couvrant la totalité du préjudice subi et excluent toute réclamation en dommages et intérêts pour ce motif.

La garantie de temps de rétablissement de l'option GTR 10H HO ne peut pas être assurée notamment dans les cas suivants :

- service dégradé ;
- si l'incident est lié à des dégradations causées par un tiers ou par l'Opérateur ;
- si GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT est empêché dans ses actions par des faits relevant de la force majeure ;
- lorsque GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT doit obtenir l'autorisation d'un tiers préalablement à son intervention sur l'Accès (par exemple : contraintes réglementaires d'intervention en domaine public, autorisation d'un propriétaire privé, etc...) ;
- une PTO déportée (si le défaut porte sur le prolongement depuis la PTO vers la PTO déportée¹).

Dans ces cas, GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT fera ses meilleurs efforts pour rétablir l'Accès dans les meilleurs délais et les pénalités ne sont pas dues.

article 7 - modification de la Composante Accès

L'Opérateur peut demander des modifications de l'Accès.

Les modifications des caractéristiques de l'Accès possibles sont précisées dans l'annexe « flux d'échange ».

¹ Cf illustration dans les STAS des présentes Conditions Spécifiques.

L'Opérateur envoie sa commande de modification d'Accès conformément à cette annexe. Toute commande incomplète ou non conforme est rejetée par GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT qui émet un accusé de réception négatif et facture à l'Opérateur une pénalité dont le montant est indiqué à l'annexe « pénalités ». Dans ce cas, la commande de modification est clôturée.

article 8 - durée et date d'effet

Chaque commande de la Composante Accès est souscrite pour une durée indéterminée à compter de sa date de mise à disposition effective et sans période minimale d'engagement.

article 9 - annulation d'une commande et résiliation de l'Accès

L'Opérateur peut procéder à une annulation de la commande de mise à disposition d'un Accès (demande reçue avant la mise à disposition effective de l'Accès) ou une résiliation d'un Accès (demande reçue après la mise à disposition effective de l'Accès) en envoyant une demande au format « Annulation Accès ».

L'Opérateur est informé de l'annulation de la commande de mise à disposition de l'Accès ou de la résiliation de l'Accès par un compte-rendu au format « CR_Annulation_Acces ».

En cas d'annulation de commande de mise à disposition d'un Accès postérieure à l'envoi du compte-rendu de commande, l'Opérateur est facturé par GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT d'une pénalité dont le montant est indiqué à l'annexe « pénalités » des présentes Conditions Spécifiques.

La mise à disposition d'un Accès prend également fin lorsque la Ligne FTTH (support de l'Accès) est mise à disposition d'un autre opérateur. L'Opérateur recevra alors un flux « Notif_Ecrasement » lui notifiant l'écrasement de son Accès.

L'annulation d'une commande ou la résiliation de l'Accès n'a pas pour conséquence de faire tomber les commandes des autres composantes de l'Offre qui continueront à être facturées conformément aux Conditions Spécifiques afférentes.

Dans l'hypothèse où une livraison d'ONT dans état non recevable (carton écrasé par exemple) ayant abouti à un retour de courrier, ou bien d'un refus de livraison, il conviendra que l'Opérateur annule la commande et passe une nouvelle commande.

Dans tous les cas prévus au présent article, l'Opérateur assure l'élimination des ONT dans le respect de la réglementation relative aux déchets d'équipements électrique et électronique (DEEE),

article 10 - prix et facturation

La Composante Accès est facturée selon les principes suivants :

- de frais d'accès facturés à la date de la mise à disposition effective ;
- d'un abonnement mensuel dépendant du profil choisi d'accès commandé ;
- d'un abonnement mensuel pour la prestation optionnelle de qualité de service.

Les abonnements sont facturés à comptés de la date de mise à disposition effective et sont facturés à terme échu.

Ces abonnements mensuels mentionnés en annexe « prix » des présentes Conditions Spécifiques :

- incluent l'écoulement du trafic de la composante collecte décrite dans les Conditions Spécifiques « collecte et livraison du trafic des Accès FTTH et transport multicast » excepté l'option de transport multicast dont les prix sont définis en annexe « prix » de ces dernières ;
- n'incluent pas la composante Raccordement Multi Services dont les prix sont définis en annexe « prix » des Conditions Spécifiques afférentes.