

Conditions Spécifiques

Composante « Accès et collecte FTTE LAN activés » de l'Offre FTTE Active LAN

Table des matières

ARTICLE 1 - OBJET	5
ARTICLE 2 - DEFINITIONS.....	5
ARTICLE 3 - PRE-REQUIS.....	7
ARTICLE 4 - INFORMATIONS SUR LE DEPLOIEMENT	7
4.1 INFORMATIONS SUR LA COUVERTURE DE L'OFFRE.....	7
4.2 SERVICE D'ELIGIBILITE.....	7
ARTICLE 5 - DESCRIPTION DE L'OFFRE	8
5.1 PREREQUIS	8
5.2 PRINCIPES DE FONCTIONNEMENT	8
5.2.1 débits des Accès	8
5.2.2 profils de CoS.....	9
ARTICLE 6 - PROCESSUS DE COMMANDE DE L'OFFRE.....	9
ARTICLE 7 - MISE A DISPOSITION DE L'OFFRE.....	10
7.1 OPTION DE CABLAGE INTERNE SUR SITE EXTREMITÉ	10
7.2 DELAI DE MISE A DISPOSITION DES ACCES.....	11
7.2.1 principe du délai standard.....	11
7.2.2 cas où le délai standard de mise à disposition des Accès ne s'applique pas	11
7.2.3 délai standard de modification de débit ou de profil de CoS sans changement d'accès.....	12
7.3 RETARD DE MISE A DISPOSITION DES ACCES.....	12
7.3.1 retard de mise à disposition du fait de GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT	12
7.3.2 retard de mise à disposition du fait de l'Opérateur	13
7.4 PROCESSUS DE LIVRAISON DES ACCES.....	13
7.5 MISE A DISPOSITION AVEC DIFFICULTE EXCEPTIONNELLE DE CONSTRUCTION	14
ARTICLE 8 - SERVICE APRES-VENTE.....	14
8.1 GUICHET UNIQUE APRES-VENTE	14
8.2 SERVICE APRES-VENTE DES ACCES	15
8.2.1 principes de rétablissement de l'Accès.....	15
8.2.2 délais de rétablissement standard des Accès (GTR 4H S2).....	15
8.2.3 disponibilité annuelle standard d'un Accès	15
8.2.4 option de Garantie de Temps de Rétablissement GTR 4H S1 d'un Accès (GTR 4H S1)	15
8.3 CONDITIONS REQUISES POUR LA MISE EN ŒUVRE DES ENGAGEMENTS DE GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT	16
8.4 PENALITES A LA CHARGE DE GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT	17
ARTICLE 9 - MODIFICATIONS DE L'OFFRE	18
9.1 CAS PARTICULIER DU DEMENAGEMENT DU SITE CLIENT FINAL	18
9.2 CAS PARTICULIER DE DEPLACEMENT DE L'EXTREMITÉ DE L'ACCES SUR LE MEME SITE EXTREMITÉ	18
9.3 CESSION ENTRE OPERATEURS	19
ARTICLE 10 - CENTRALISATION DES COMMANDES ET DE LA GESTION.....	19
ARTICLE 11 - DUREE ET DATE D'EFFET	19
ARTICLE 12 - PRIX ET FACTURATION	19
12.1 PRIX DE L'ACCES	20
12.2 PRIX DES OPTIONS.....	20
ARTICLE 13 - RESILIATION	20

13.1 RESILIATION DU CONTRAT	20
13.2 RESILIATION D'UN ACCES AVANT LA DATE DE MISE A DISPOSITION EFFECTIVE.....	20
13.3 RESILIATION DE L'ACCES APRES LA DATE DE MISE A DISPOSITION EFFECTIVE.....	21
13.4 RESILIATION D'UNE OPTION APRES LA DATE DE MISE A DISPOSITION EFFECTIVE.....	21

Annexes

annexe 1 – prix

annexe 2 – pénalités

annexe 3 – Spécifications Techniques d'Accès au Service (STAS)

annexe 4 – Bon de Commande (BDC)

annexe 5 – Difficultés Exceptionnelles de Construction (DEC)

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 et collecte FTTE LAN activés » (ci-après dénommée l'« Offre » ou le « Service »).

Les présentes Conditions Spécifiques sont régies par les Conditions Générales « Gamme Offres Activées » (ci-après 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 FTTE Activé LAN, Accès FTTE Activé ou Accès : ligne continue de communication électronique à très haut débit en fibre optique dédiée fournie au titre de l'Offre.

Adresse éligible avec réseau partiellement déployé : site Client Final situé dans la zone arrière d'un PA et dont le raccordement optique au réseau de GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT est possible. Les supports fibre optique dédiés pour construire l'Accès sont disponibles jusqu'au PA. Pour raccorder ce site par l'intermédiaire de l'Offre, la construction d'un PRE proche du site Client Final est nécessaire, ainsi que la construction d'une fibre optique dédiée de ce PRE jusqu'à la PTO ou bandeau optique situé à l'intérieur du site Client Final.

Adresse éligible avec réseau déployé : site Client Final situé dans la zone arrière d'un PRE et dont le raccordement optique au réseau de GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT est possible. Les supports fibre optique dédiés pour construire l'Accès sont disponibles jusqu'au PRE. Pour raccorder ce site par l'intermédiaire de l'Offre, la construction d'une fibre optique dédiée de ce PRE jusqu'à la PTO ou bandeau optique situé à l'intérieur du site Client Final est nécessaire.

Bandeau Optique : équipement matérialisant l'extrémité d'un câble optique, pour tout ou partie de sa contenance, au moyen d'un connecteur par fibre utilisée. Cet équipement est installé dans une baie de brassage du Client Final.

Boucle Locale Optique Mutualisée (BLOM) : partie « capillaire » du réseau de télécommunications du RIP ou d'un Opérateur tiers, permettant de raccorder tout Client Final aux équipements de ce réseau en fibre optique, par un déploiement en fibre entreprise réalisé en même temps que le déploiement du réseau FTTH.

Câblage Client Final (CCF) : ensemble composé :

- d'un câble de fibre optique installé entre le Point de Raccordement Entreprise (PRE) et un Point de Terminaison Optique (PTO) ou réglette optique ;
- et d'un Point de Terminaison Optique (PTO) ou réglette optique.

Un Câblage Client Final dessert un local raccordable.

Desserte Interne : désigne l'installation intérieure sur le Site Client Final.

Difficultés Exceptionnelles de Construction (DEC) : difficultés rencontrées au cours de la production et qui modifient les conditions de celle-ci. La liste de ces difficultés est indiquée en annexe « Difficultés Exceptionnelles de Construction ».

Équipement d'Accès au Service (EAS) : équipement appartenant au GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT, installé sur un Site et sur lequel l'Opérateur raccorde son équipement terminal via une interface physique ou logique. La nature de l'EAS est décrite dans les Spécifications Techniques d'Accès au Service.

Extension nationale : composante logique de l'Offre qui permet de collecter un Accès sur un raccordement situé sur un POP national.

Guichet Unique de SAV : désigne le point d'entrée unique de GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT pour toutes les opérations de SAV liées à l'Offre.

Informations Périodiques : informations relatives aux déploiements de l'Offre jusqu'aux adresses des locaux professionnels situés sur la zone arrière d'un NRO que GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT a raccordé ou a prévu de raccorder par un Accès.

Interface de Service (IS) : interface sur laquelle l'Offre considérée est fournie à l'Opérateur.

Interfonctionnement d'un équipement terminal avec l'Offre : aptitude de l'équipement terminal de l'Opérateur placé sur un Site Extrémité à fonctionner avec l'Offre de manière stable et pérenne.

Plan d'Opérations Client (POC) : document synthétisant l'ensemble des travaux préalables nécessaires sur le Site Client Final, avant la date de mise à disposition convenue d'un Accès.

Point de Raccordement Entreprise (PRE) : équipement dédié aux Clients Finaux situé à l'extrémité du Câblage Client Final en provenance du PM et à proximité immédiate du site Client Final.

Point de Terminaison Optique (PTO) : il matérialise par une prise optique le point de terminaison à l'intérieur du site Client Final.

Site : local d'accueil où sont installés un ou plusieurs points de terminaison des Accès. Deux Accès desservant une même adresse géographique, mais dont le local d'accueil des extrémités n'est pas commun, sont considérés comme appartenant à deux Sites distincts.

Site Client Final ou Site Extrémité : Site du Client Final sur lequel est raccordé l'Accès.

STAS : Spécification Techniques d'Accès au Service de l'Offre.

article 3 - pré-requis

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

- 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 FTTE, permet de vérifier en temps réel qu'un site Client Final est éligible ou non à l'Offre, avant de procéder à la commande d'Accès,
 - o service Frontal Commande Intégré (FCI), permet de 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 4 - informations sur le déploiement

GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT fournit les informations permettant à l'Opérateur d'appréhender les intentions et modalités de déploiement des infrastructures du réseau FTTE de GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT.

4.1 informations sur la couverture de l'Offre

GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT met à disposition de l'Opérateur un fichier d'informations concernant l'éligibilité à l'adresse pour l'ensemble des adresses déployées.

Ce fichier d'information fournit pour chaque adresse éligible, les données nécessaires à la commande d'un Accès (code immeuble de cette adresse, codes d'adresse RIVOLI).

Par ailleurs, GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT fournit la liste des NRO sur lesquels est prévu le déploiement de réseau FTTE Active.

Ces informations mises à jour périodiquement sont fournies selon les modalités suivantes : consultation au travers de l'Espace Opérateurs.

Ces fichiers sont disponibles suite à la souscription de l'Offre FTTE Active LAN.

4.2 Service d'éligibilité

Le service Eligibilité FTTE permet de vérifier par l'intermédiaire de l'Espace Opérateurs qu'un site Client Final est éligible ou non à l'Offre.

Les niveaux d'éligibilité définis sont :

- non éligible,
- éligible, réseau partiellement déployé,
- éligible, réseau déployé.

Suite à une consultation d'éligibilité sur une adresse donnée, le service d'éligibilité fournit comme information le niveau d'éligibilité tel que défini ci-dessus, ainsi que les codes liés à cette adresse (RIVOLI, code immeuble) et l'identification du NRO de production qui permet in fine de valider l'éligibilité à l'offre activée en recherchant l'existence de ce NRO dans la liste des NRO activés publiée par GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT.

article 5 - description de l'Offre

5.1 prérequis

Pour pouvoir bénéficier de l'Offre, l'Opérateur doit être titulaire au moins d'un raccordement au titre de la composante Raccordement Multi Services.

5.2 principes de fonctionnement

GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT fournit à l'Opérateur une fibre activée pour connecter un local professionnel, entreprise ou établissement public sous réserve de disponibilité et d'identification préalable de l'adresse dudit local comme éligible à cette Offre.

L'Offre est un service de transport de données Ethernet destiné à raccorder plusieurs Sites Extrémités de type « entreprise » à un POP Opérateur.

L'Offre est constituée des composantes suivantes :

- l'Accès qui relie le Site Extrémité au réseau de GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT. Un Accès est connecté à un Raccordement Multi Services par une connexion caractérisée par un débit et un profil de CoS ;
- l'Extension nationale (optionnelle) qui permet de collecter le trafic d'un Accès sur un Raccordement Multi Services situé sur un POP national.

La composante de raccordement qui relie le POP Opérateur au réseau de GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT est proposée au titre du Raccordement Multi Services.

5.2.1 débits des Accès

Les débits proposés pour les Accès sont définis dans les STAS.

GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT fournit un EAS qui matérialise la limite de son domaine de responsabilité.

5.2.2 profils de CoS

L'Offre fournie par GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT propose plusieurs profils de Classe de Services (CoS), s'appuyant sur l'utilisation d'une ou plusieurs Classes de Services.

Lors de la commande d'un Accès, l'Opérateur précise le profil de CoS souhaité pour cet Accès. Les caractéristiques des différentes Classes de Services et des profils de CoS associés sont précisées dans les STAS.

article 6 - processus de commande de l'Offre

Pour commander un Accès, l'Opérateur utilise le service FCI par l'intermédiaire de l'Espace Opérateurs : l'Opérateur remplit, signe et envoie un bon de commande au format électronique.

Seulement en cas d'indisponibilité de l'Espace Opérateurs, l'Opérateur peut adresser le bon de commande (présent en annexe « Bon de commande ») rempli et signé par courrier électronique à l'adresse indiquée en annexe « contacts » des Conditions Générales.

Au préalable, l'Opérateur devra vérifier que l'adresse pour laquelle il souhaite commander un Accès est éligible. Les niveaux d'éligibilité permettant de passer une commande sont, tels que décrits à l'article « Service d'éligibilité ».

La commande d'un Accès ne peut intervenir que lorsqu'au moins un Raccordement Multi Services, permettant de collecter la zone de couverture correspondant au NRO de production renvoyé par le service d'éligibilité, est existant et disponible.

GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT accuse réception du bon de commande par voie électronique, après vérification de la conformité de la commande de l'Opérateur.

Dans le cas où le bon de commande n'est pas dûment rempli, l'accusé de réception mentionnera le rejet motivé de celui-ci. Pour que sa commande soit prise en compte, l'Opérateur doit alors passer une nouvelle commande.

La commande de l'Opérateur est rejetée par GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT dans les cas suivants :

- adresse différente de celle fournie par le service d'éligibilité de GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT tel que décrit à l'article « Service d'éligibilité »,
- adresse inéligible à l'Offre,
- Interlocuteur site Client Final mal ou non renseigné,
- utilisation d'un mauvais bon de commande.

Dans le cas où la commande de l'Opérateur est rejetée par GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT, l'Opérateur est redevable d'une pénalité pour commande non conforme telle que définie en annexe « pénalités ».

article 7 - mise à disposition de l'Offre

Les obligations de l'Opérateur relatives à ses équipements et à l'aménagement des locaux du site Client Final sont décrites dans les STAS.

Aucune intervention ne peut être réalisée dans les locaux de l'Opérateur ou d'un tiers sans la présence de l'Opérateur ou de l'un de ses représentants. L'Opérateur fait son affaire d'obtenir toutes les autorisations, assurances et engagements nécessaires à l'installation, l'exploitation et la maintenance de l'Offre dans ses locaux et dans les locaux des tiers utilisateurs de l'Offre.

Dans tous les cas un POC est réalisé : il s'agit au minimum d'un POC par téléphone, et si nécessaire d'un POC physique.

Lors de la mise à disposition d'un Accès, GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT intervient dans les locaux en présence de l'Opérateur ou d'un tiers désigné par ce dernier. La mise à disposition de l'Accès donne lieu à la signature entre les Parties d'un compte-rendu d'intervention.

Dans le cas d'un tiers désigné par l'Opérateur, ce dernier s'engage à informer GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT par écrit du nom ou de l'identification du représentant habilité à signer le compte-rendu d'intervention. Cette information est faite dans un délai de deux Jours Ouvrés avant la date d'intervention.

En l'absence de l'Opérateur ou d'un tiers désigné par l'Opérateur lors de la signature du compte-rendu d'intervention, les prestations réalisées par GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT sont réputées conformes et acceptées par l'Opérateur.

7.1 option de câblage interne sur Site Extrémité

GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT peut fournir lors de la livraison de l'Accès sur Site Client Final, une prestation de câblage de la desserte interne. Elle est réalisée, le cas échéant, en même temps que l'Accès. Ce choix est déterminé au moment du POC.

Les conditions de réalisation de cette prestation sont décrites dans les STAS.

La prestation de câblage n'est réalisée que si l'infrastructure de support (chemins de câblage, gaines techniques, goulottes, etc.) est disponible et conforme aux prescriptions techniques définies dans les STAS.

Si à la date prévue pour le début de réalisation de la prestation de câblage et après expertise de GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT, l'infrastructure se révèle inadaptée ou non conforme aux prescriptions techniques, celle-ci doit faire l'objet d'une mise à niveau par l'Opérateur de nature à la rendre conforme.

Lorsque les conditions de réalisation de la desserte interne standard ou forfaitaire telle que décrite dans les STAS ne sont pas remplies, la prestation de câblage pourra être réalisée par GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT sur devis ou réalisée par un installateur privé et les délais standards ne s'appliquent pas.

GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT assure une garantie de bon fonctionnement du câblage installé par lui-même durant la première année qui suit sa mise à disposition : GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT prend à sa charge les frais de réparation, pièces et main d'œuvre, hors dommages provoqués par l'Opérateur ou un tiers.

Au-delà de la première année, toute réparation du câblage réalisé par GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT est réalisée sur devis.

A compter de la mise à disposition du câblage, toute intervention de GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT, hors garantie de bon fonctionnement, sera réalisée après étude technique de faisabilité sur devis accepté par l'Opérateur.

En cas de défaillance du câblage installé par GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT, les engagements contractuels de GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT relatifs à l'Accès ne sont pas modifiés.

7.2 délai de mise à disposition des Accès

7.2.1 principe du délai standard

GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT s'engage sur un délai standard de mise à disposition courant à compter de la date de réception par GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT du bon de commande de l'Accès sous réserve que la Desserte Interne soit effectivement réalisée si celle-ci est réalisée par un tiers, et que le Raccordement Multi Services de livraison de l'Accès soit en service.

Le délai standard diffère suivant l'éligibilité de l'adresse et le type de POC réalisé :

- délai pour un Accès à une adresse éligible avec réseau déployé, si le POC est réalisé par téléphone : 50 jours calendaires.
- délai pour un Accès à une adresse éligible avec réseau déployé, s'il y a un POC physique : 65 jours calendaires.
- délai pour un Accès à une adresse éligible avec réseau partiellement déployé : 75 jours calendaires.

L'Opérateur ne peut pas demander une date de mise à disposition inférieure aux délais standards définis ci-dessus.

Lorsque le délai de mise à disposition souhaité par l'Opérateur est supérieur au délai standard, la demande est satisfaite à la date de mise à disposition souhaitée par l'Opérateur, qui est alors retenue comme date de mise à disposition convenue.

Toute commande reçue à partir de 16h00 un Jour Ouvré ne sera prise en compte que le Jour Ouvré suivant.

7.2.2 cas où le délai standard de mise à disposition des Accès ne s'applique pas

Le délai standard de mise à disposition de l'Accès ne s'applique pas dans les cas suivants :

- Difficultés Exceptionnelles de Construction (telles que décrites à l'annexe « Difficultés Exceptionnelles de Constructions (DEC) » ;
- travaux de désaturation du réseau optique existant (boucle locale optique jusqu'au NRO, carte optique au NRO) et du génie civil support du réseau utilisé ;
- intervention de voirie avec autorisation de la mairie ou d'un tiers,
- aléas de travaux (génie civil cassé ou saturé, chambre de tirage inaccessible) ;
- pose d'un PRE en immeuble nécessitant l'accord d'un tiers (exemple : syndic) ;
- si l'Opérateur ne respecte pas le processus de livraison décrit à l'article intitulé « processus de livraison des Accès » des présentes, en particulier la réalisation préalable des travaux de conformité spécifiés lors du POC ;
- les conditions de réalisation de la desserte interne par GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT ne sont pas respectées ;
- la desserte interne est réalisée par GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT sur devis.

7.2.3 délai standard de modification de débit ou de profil de CoS sans changement d'accès

Le délai standard de modification logicielle de débit ou de profil de CoS d'un accès optique est de dix (10) jours calendaires. Cette prestation s'effectue sans changement de VLAN et sans changement de numéro de prestation. L'Opérateur reçoit de la part de GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT une information de la date de coupure.

Ce délai standard de modification de dix (10) jours calendaires ne s'applique pas dans les cas suivants :

- date souhaitée par l'Opérateur supérieure au délai standard ;
- modification nécessitant un changement de l'Accès et une prise de rendez-vous conjointe avec l'Opérateur ;
- pour des raisons techniques de travaux de boucle locale.

Le délai standard de 10 jours calendaires court à compter de la date de réception par GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT du bon de commande de modification. Néanmoins, toute commande de modification logicielle de profil de CoS ou de débit reçue le week-end ou un jour férié ne sera prise en compte que le jour ouvré suivant.

7.3 retard de mise à disposition des Accès

7.3.1 retard de mise à disposition du fait de GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT

Si la date de mise à disposition convenue lors de la commande ne peut être respectée du seul fait de GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT, ce dernier s'engage à prévenir l'Opérateur par courrier électronique. Il pourra alors être convenu d'une nouvelle date entre les Parties conformément au processus décrit dans les Conditions Générales (cette nouvelle date devra être comprise entre 1 mois et 3 mois après la date de mise à disposition initialement convenue).

Même dans le cas où les Parties se sont accordées sur une nouvelle date de mise à disposition convenue, GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT est redevable d'une pénalité de retard à partir de la date de mise à disposition convenue initialement et dont le montant est défini en annexe « pénalités ».

Les pénalités ne sont pas dues lorsque le non-respect de la date de mise à disposition convenue résulte :

- du non-respect par l'Opérateur du processus de mise à disposition décrit à l'article intitulé « mise à disposition de l'Offre » ;
- d'une modification de la prestation demandée par l'Opérateur ;
- du fait de l'Opérateur et en particulier du non-respect des STAS ou d'un mauvais fonctionnement de la Desserte Interne ;
- de Difficultés Exceptionnelles de Construction rencontrées telles que décrites à l'annexe « Difficultés Exceptionnelles de Constructions (DEC) » ;
- de l'absence de mise à disposition par le Client Final dans le délai précisé dans le POC, ou à défaut dans les sept (7) jours calendaires avant la date de mise à disposition convenue,
 - o d'un emplacement équipé avec les conditions d'environnement requises pour recevoir des équipements de terminaison de l'Accès ou,
 - o de la Desserte Interne si elle n'est pas réalisée par GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT ;
- du fait d'un tiers ;

- d'un cas de force majeure.

Ces pénalités sont forfaitaires et libératoires et excluent toute autre réclamation en dommages et intérêts pour ce motif.

7.3.2 retard de mise à disposition du fait de l'Opérateur

Si la date de mise à disposition convenue lors de la commande ne peut être respectée du fait de l'Opérateur, ce dernier doit prévenir GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT par courrier électronique. Il pourra alors, soit être convenu d'une nouvelle date entre les Parties conformément au processus décrit dans les Conditions Générales (cette nouvelle date devra être comprise entre 1 mois et 3 mois après la date initialement convenue), soit l'Opérateur annulera sa commande et devra payer une pénalité pour résiliation avant la date de mise à disposition effective dont le montant est défini en annexe « pénalités ».

Le report de date mise à disposition d'un Accès n'est possible qu'une seule fois.

Dans le cas où les travaux à la charge de l'Opérateur et décrits dans le POC n'ont pas été réalisés dans un délai de six (6) mois suivant la date de la commande, GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT demande à l'Opérateur de se prononcer sur le maintien ou non de la commande concernée. Dans un délai d'un (1) mois à compter de l'envoi de la notification, l'Opérateur peut signaler à GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT qu'il souhaite maintenir sa commande. A défaut de réponse de l'Opérateur dans ce délai, GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT annule la commande de plein droit et facture l'intégralité des frais de mise en service de l'Accès. Le maintien par l'Opérateur de la commande concernée ne pourra excéder un (1) an à compter de la date de commande. A l'issue de ce délai, GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT annule la commande de plein droit et facture l'intégralité des frais de mise en service de l'Accès.

En cas d'impossibilité pour GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT de réaliser le raccordement lors du rendez-vous planifié pour cause, par exemple, d'absence de correspondant ou de locaux indisponibles ou inaccessibles, l'Opérateur sera redevable d'une prestation d'intervention à tort en phase de production.

7.4 processus de livraison des Accès

Suite à la commande de l'Opérateur, GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT réalise un Plan Opération Client (POC) par téléphone et/ou physique si nécessaire.

A ce titre, l'Opérateur fournira les informations suivantes :

- une date de mise à disposition prévisionnelle des travaux à la charge de l'Opérateur ;
- la date de mise à disposition effective des travaux à la charge de l'Opérateur, permettant ainsi l'intervention de GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT ;
- un interlocuteur pour qualifier les données techniques (connaissance du site Client Final, accès au site Client Final, Accès).

Lorsque la réalisation du POC par téléphone n'identifie pas de travaux nécessaires sur le site Client Final et/ou de délai supplémentaire pour la livraison de l'Accès, il n'y a pas de document transmis à l'Opérateur, et la date de mise à disposition convenue est confirmée.

Lorsque la réalisation du POC par téléphone identifie des travaux nécessaires sur le site Client Final, un POC physique peut être nécessaire. Lors de la visite du site Client Final, effectuée conjointement entre l'Opérateur ou son représentant et GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT, le compte-rendu de cette visite, dit POC est renseigné et signé en séance par les deux parties.

Dans l'optique d'optimiser le processus de livraison, la date de rendez-vous pour la visite contradictoire est à l'initiative de GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT. GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT prend rendez-vous pour la visite contradictoire au plus tôt deux (2) jours et au plus tard quatorze (14) jours après l'envoi du bon de commande, aux deux créneaux horaires suivants : soit de 9 à 12H ; soit 14 à 17H les Jours Ouvrés. La date du rendez-

vous effectif sur le Site Extrémité pour la visite contradictoire est déterminée au moment de cette prise de rendez-vous. Le rendez-vous intervient dans un délai maximum de trente (30) jours suivant la réception du bon de commande.

La date de mise à disposition convenue est inscrite dans le POC. Elle correspond :

- à la date de réception de la commande par GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT, augmentée du délai de mise à disposition tel que défini à l'article intitulé « principe du délai standard » ;

ou

- à une date ultérieure convenue entre les Parties à la signature du POC.

GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT s'engage sur la date de mise à disposition convenue sous réserve de la réalisation préalable par l'Opérateur des travaux de conformité mentionnés dans le POC dans un délai de vingt et un (21) jours calendaires avant cette date de mise à disposition convenue ; et sous réserve des conditions décrites à l'article intitulé « cas où le délai standard de mise à disposition des Accès ne s'applique pas ».

7.5 mise à disposition avec Difficulté Exceptionnelle de Construction

Dans le cas où GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT identifie une Difficulté Exceptionnelle de Construction, les frais réels engagés par GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT sont à la charge de l'Opérateur à partir d'un seuil défini en annexe « Difficultés Exceptionnelles de Constructions (DEC) ». Lorsque ce seuil est atteint, GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT envoie un devis de frais réels à l'Opérateur applicables en supplément des frais de mise en service. Le devis DEC a une durée de validité de trois (3) mois.

Une Difficulté Exceptionnelle de Construction peut être identifiée au moment de la production de l'Accès.

En cas de refus par l'Opérateur du devis présenté par GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT, les pénalités de résiliation de commande ne sont pas dues par l'Opérateur.

article 8 - service après-vente

Comme indiqué dans les Conditions Générales, en cas d'intervention à tort de GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT suite à une interruption ou à une défaillance dont l'origine ne réside pas dans un équipement ou un réseau de la responsabilité de GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT, l'Opérateur sera redevable d'une prestation pour signalisation à tort telle que définie en annexe « prix », selon qu'il y ait déplacement du technicien de GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT ou non.

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

8.1 guichet unique après-vente

Lors d'un incident, l'Opérateur fait ses meilleurs efforts pour effectuer une pré-localisation de l'incident. Sur la base de cette pré-localisation, l'Opérateur signale l'incident sur l'Accès.

Le dépôt de signalisation doit être réalisé via le service e-SAV.

En cas d'indisponibilité du service e-SAV, l'Opérateur pourra signaler l'incident auprès du Centre Support Client dont le numéro est présent en annexe « contacts » des Conditions Générales.

Lors du dépôt de la signalisation, l'Opérateur communique à GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT les éléments nécessaires au diagnostic, tels que précisés dans le formulaire de dépose de signalisation.

En cas de bon fonctionnement avéré avec l'EAS de test de GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT, l'Opérateur est redevable d'une pénalité pour signalisation à tort telle que définie en annexe « prix », selon qu'il y ait déplacement du technicien GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT ou non.

8.2 service après-vente des Accès

8.2.1 principes de rétablissement de l'Accès

Lorsque les tests et contrôles réalisés par GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT font apparaître une anomalie sur l'Accès, GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT vérifie le fonctionnement des équipements du réseau de GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT au NRO ainsi que la continuité de l'Offre.

GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT contrôle la continuité de l'Offre jusqu'à l'EAS.

Dans le cas où les tests ne feraient pas apparaître d'anomalie, GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT intervient sur le Site Extrémité et s'assure du bon fonctionnement de l'Offre en procédant si nécessaire au remplacement de l'EAS.

8.2.2 délais de rétablissement standard des Accès (GTR 4H S2)

L'engagement de GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT comprend une Garantie de Temps de Rétablissement (GTR) en une durée inférieure ou égale à quatre (4) Heures Ouvrables pour toute signalisation déposée pendant les Jours et Heures Ouvrables. Pour toute signalisation déposée en dehors de ces horaires, le rétablissement est différé au premier Jour Ouvrable suivant, avant 12 heures.

8.2.3 disponibilité annuelle standard d'un Accès

GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT mesure la disponibilité annuelle de chaque Accès grâce à un indicateur nommé Interruption Maximale de Service (IMS).

L'IMS correspond au cumul des interruptions de service comprises dans la période des Jours et Heures Ouvrables.

La période de référence de l'IMS selon le cas débute le premier janvier ou à la date de la première livraison de l'Accès si celle-ci a lieu lors de l'année calendaire en cours, et se termine le 31 décembre de la même année. Lorsqu'une interruption est constatée en dehors des périodes de mesure de l'IMS indiquées au présent article, la durée d'interruption est comptabilisée à partir de la première Heure Ouvrable de l'IMS qui suit.

GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT s'engage à maintenir l'IMS inférieure à neuf (9) heures en plage de maintenance S2, par Accès.

8.2.4 option de Garantie de Temps de Rétablissement GTR 4H S1 d'un Accès (GTR 4H S1)

GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT propose à l'Opérateur une option payante de service après-vente dénommée GTR 4H S1.

Elle assure, en cas d'interruption de l'Accès et suite à la signalisation de l'Opérateur, le rétablissement de l'Offre en une durée inférieure ou égale à quatre (4) heures, sept jours sur sept et 24 heures sur 24.

Au titre de l'option GTR S1, les interruptions de l'Offre comptabilisées dans le cadre de l'IMS sont prises en compte quels que soient l'heure et le jour de l'interruption. GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT s'engage à maintenir l'IMS inférieure à neuf (9) heures en plage de maintenance S1, par Accès.

8.3 conditions requises pour la mise en œuvre des engagements de GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT

L'engagement de GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT couvre toute interruption absolue de l'Offre dont le caractère continu est constaté par GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT sur une période d'observation n'excédant pas 15 minutes.

Suite à un constat de coupure franche ou de dégradation du service fourni par l'Opérateur, celui-ci dépose un ticket. Une pré-localisation par réflectométrie réalisée par l'Opérateur est souhaitable avant la dépose d'une signalisation. Le résultat du test de pré-localisation (distance estimée de l'interruption et identification du point de départ de la mesure) sera si possible fourni lors du dépôt de signalisation.

L'interruption doit provenir d'un élément quelconque de l'Offre livrée et exploitée par GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT dans les limites prévues par les STAS. L'Accès inclut le point de terminaison. L'équipement terminal de l'Opérateur, installé et exploité par l'Opérateur, est exclu des engagements du RIP.

Pour l'Accès, l'engagement de GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT couvre uniquement toute interruption totale de l'Offre entre ledit Accès et l'intégralité des Raccordements Multi Services collectant la zone de GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT de l'Accès en question.

Pour une interruption sur un Raccordement Multi Services affectant un ensemble d'Accès, le dépôt de signalisation auprès du SAV de GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT devra s'effectuer sur la prestation du Raccordement Multi Services concerné.

L'Opérateur doit permettre au personnel de GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT chargé de la maintenance de l'Offre, l'accès aux locaux techniques où sont situés les points de terminaison.

En particulier, en cas d'incident ne remplissant pas les conditions requises pour la mise en œuvre des engagements de GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT tels que décrits ci-dessus, GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT intervient sur le Site Extrémité uniquement pendant les Jours et Heures Ouvrables.

Si le rétablissement nécessite une autorisation administrative ou d'un tiers, la durée d'obtention de l'autorisation n'est pas prise en compte dans le calcul de la durée de l'interruption.

Pour la première signalisation sur un Accès n'ayant jamais été mis en service par l'Opérateur, la réparation est réalisée en Heures Ouvrables.

Les Parties conviennent que les éléments techniques de comptage des communications de GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT font foi et justifient l'heure exacte des communications téléphoniques échangées avec l'Opérateur.

L'interruption signalée par l'Opérateur doit être confirmée par l'enquête de GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT. Si celle-ci s'avère positive, le temps de suspension de l'Offre nécessaire aux essais et au dépannage est pris en compte dans le calcul de la durée de l'interruption.

GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT facture une prestation pour intervention à tort (IAT) en SAV dans les cas suivants :

- défaut constaté au niveau de l'installation privée du Client Final, de son réseau, ou dû à son environnement ou son installation électrique, y compris équipement Client Final mis hors tension,
- défaut matériel ou logiciel survenu sur le terminal de l'Opérateur,
- erreur de manipulation du Client Final ou de l'Opérateur,
- pas de défaut constaté sur le réseau de GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT,
- aucun autre défaut constaté.

8.4 pénalités à la charge de GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT

En cas de non-respect du délai de rétablissement ou de non-respect de l'engagement relatif à l'Interruption Maximale de Service par GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT, tels que définis au présent article (article intitulé « service après-vente »), l'Opérateur a droit au versement de pénalités définies dans l'annexe « pénalités » 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.

Les pénalités ne sont pas dues lorsque :

- l'interruption de l'Offre résulte d'une modification de l'Offre demandée par l'Opérateur,
- l'interruption de l'Offre résulte d'un cas de force majeure tel que mentionné à l'article intitulé « force majeure » de l'Accord-cadre,
- l'interruption de l'Offre est du fait d'un tiers,
- le rétablissement est conditionné par la réalisation de travaux de Génie Civil du réseau de GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT nécessitant une autorisation de tiers extérieur à GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT,
- du fait de l'Opérateur et en particulier du non-respect de ses obligations ou d'un mauvais fonctionnement de la desserte interne telle que définie dans les STAS.

L'Opérateur a droit au versement d'une pénalité forfaitaire définie dans l'annexe « pénalités » pour interruption de service qualifiée à tort en responsabilité Opérateur lorsqu'il a été facturé pour une intervention à tort et qu'il se signale à nouveau dans un délai de 72 heures maximum suivant la date et l'heure de la clôture du premier ticket d'incident concernant le même défaut d'origine.

Cette pénalité s'ajoute au remboursement de l'intervention à tort (IAT) facturée à tort à l'Opérateur.

Toutefois une telle pénalité n'est pas due en cas de service dégradé ou si l'Opérateur demande la clôture du ticket de la nouvelle signalisation.

article 9 - modifications de l'Offre

GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT ne garantit pas la continuité de l'Offre pendant les opérations décrites au présent article qui interviennent pendant les Jours et Heures Ouvrés.

Les modifications suivantes d'Accès peuvent être réalisées en cours de Contrat :

- modifications de débit d'Accès,
- modification de profil de CoS,
- modifications d'interface sur le Site Extrémité,
- modifications de la livraison d'un Accès (changement du N° de VLAN ou modification du Raccordement Multi-Services de livraison de l'Accès),
- modifications de la terminaison sur le site Client Final (passage d'une terminaison de PTO vers bandeau optique ou inversement),
- déplacement de l'extrémité de l'Accès sur le même Site Extrémité (à la même adresse).

Les modifications d'Accès et d'options sont réalisées sous réserve de faisabilité technique.

Pour les modifications qui entraînent, pour des raisons techniques, la création d'un nouvel Accès, l'ancien Accès sera résilié sept jours calendaires après la mise à disposition du nouvel Accès.

Pour ces modifications les frais de mise en service du nouvel Accès ne sont pas dus, et seuls les frais de modifications de l'Accès seront facturés conformément à l'annexe « prix ».

L'ancienneté de l'Accès est conservée pour une modification d'Accès hormis les cas de déménagement de l'Accès.

9.1 cas particulier du déménagement du site Client Final

Le déménagement d'un Site Client Final entraîne la résiliation de l'Accès relatif à ce Site Extrémité conformément à l'article « résiliation d'un Accès après la date de mise à disposition effective ».

Par dérogation aux articles « résiliation d'un Accès après la date de mise à disposition effective », dans le cas où l'Accès relatif au site Client Final concerné par le déménagement est en service depuis plus de six (6) mois, l'Opérateur n'est pas redevable de pénalité au titre de la résiliation anticipée pendant la période minimale de l'Accès et de ses options associées.

9.2 cas particulier de déplacement de l'extrémité de l'Accès sur le même Site Extrémité

GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT peut procéder à la demande de l'Opérateur et après vérifications techniques, à un déplacement physique de l'Accès sur le Site Extrémité.

Ce déplacement peut se faire :

- dans la même salle du même bâtiment ;
- dans une autre salle ou un autre bâtiment du même Site Extrémité, situé à la même adresse.

Le prix de chaque prestation de déplacement est indiqué en annexe « prix ».

9.3 cession entre opérateurs

Cession des Accès par lot : l'Opérateur (le cédant) peut céder à un autre opérateur (le cessionnaire) tout ou partie de ses Accès sous réserve de l'accord de GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT. Pour cela les parties doivent signer un contrat de cession par lot.

Le tarif lot applicable est précisé en annexe « prix ».

Le cédant ne paie pas de pénalités de résiliation anticipée même si la durée minimale du Service n'est pas atteinte.

L'ancienneté du Service est reprise par le cessionnaire dans le cas d'un contrat de cession par lot.

Cession unitaire d'Accès : l'Opérateur (le cédant) peut céder à un autre opérateur un ou plusieurs de ses Accès. Pour cela le cessionnaire peut commander une cession unitaire via la modification de la livraison d'un Accès (changement de raccordement de livraison au titre du changement de titulaire).

Le tarif applicable de cession unitaire est précisé à l'annexe « prix ».

Le cédant ne paie pas de pénalités de résiliation anticipée même si la durée minimale des Accès n'est pas atteinte.

L'ancienneté des Accès est reprise par le cessionnaire dans le cas d'une cession unitaire.

article 10 - centralisation des commandes et de la gestion

La mise en œuvre de l'Offre suppose une gestion centralisée par GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT et par l'Opérateur. L'Opérateur adresse toutes ses demandes concernant l'Offre au service gestionnaire désigné par GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT dans le bon de commande.

Dans le cadre de la centralisation des commandes et de la gestion de l'Offre, chacune des Parties désignera un interlocuteur chargé des relations avec l'autre Partie. L'interlocuteur désigné par l'Opérateur est précisé dans le bon de commande.

article 11 - durée et date d'effet

Chaque commande, c'est à dire chaque composante de l'Offre (Accès, options) est souscrite pour une durée indéterminée avec une période minimale d'un (1) an à compter de sa date de mise à disposition effective.

Les demandes de déménagements de Site Extrémité entraînent la mise en place d'une nouvelle période minimale d'1 an pour ces prestations à compter de la date du déménagement du Site Extrémité, c'est-à-dire du déplacement d'une extrémité d'un Accès d'un Site Extrémité vers un autre Site Extrémité.

article 12 - prix et facturation

Pour les abonnements, la facturation est mensuelle.

Pour chaque composante de l'Offre (Accès, options), les prestations sont facturées selon les principes suivants :

- Les mises en service et les modifications sont facturées postérieurement à la réalisation de la prestation ;

- l'abonnement mensuel pour un mois donné N est facturé en début du mois N-1 ; par exception, l'abonnement pour la période comprise entre la date de mise à disposition effective et la fin du premier mois, et l'abonnement des premiers mois suivants, peuvent être facturés postérieurement.

En tout état de cause, pour la première facturation, l'Opérateur est au minimum redevable des frais de mise en service et d'un (1) mois d'abonnement au titre de la composante de l'Offre concernée.

La mise en facturation de l'abonnement mensuel de l'Accès est faite à compter de la date de mise à disposition effective dudit Accès.

Le régime fiscal applicable aux factures est défini à l'article intitulé « fiscalité » de l'Accord-cadre.

L'ensemble des prix relatifs à l'Offre est précisé en annexe « prix ». Les prix peuvent être modifiés selon les modalités précisées dans les Conditions Générales.

12.1 prix de l'Accès

Le prix de l'Accès est fonction du débit d'Accès et du profil de CoS demandés par l'Opérateur.

12.2 prix des options

L'option de qualité de service (GTR 4H S1) pour les Accès donne lieu à facturation conformément à l'annexe « prix ».

article 13 - résiliation

L'article « résiliation » de l'Accord-cadre RIP s'applique avec les spécificités suivantes.

13.1 résiliation du Contrat

La résiliation du Contrat entraîne la résiliation de l'Offre et de l'ensemble de ses composantes (Accès, Extensions nationales, options) dans les conditions décrites ci-après.

13.2 résiliation d'un Accès avant la date de mise à disposition effective

Si la demande de résiliation d'un Accès intervient avant la notification de la date de mise à disposition effective dudit Accès, l'Opérateur est redevable d'une pénalité envers GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT telle que définie en annexe « pénalités ».

En cas de résiliation d'un Accès avant la date de mise à disposition effective et après notification de la date de mise à disposition convenue, l'Opérateur est redevable d'une pénalité envers GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT telle que définie dans en annexe « pénalités ».

Dans le cas où les travaux à la charge de l'Opérateur et décrits dans le POC n'ont pas été réalisés dans un délai de six (6) mois suivant la date de la commande, ou sans réponse de l'Opérateur dans un délai de six (6) mois suivant la date de la commande, GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT demande à l'Opérateur de se prononcer sur le maintien ou non de la commande concernée. Dans un délai d'un (1) mois à compter de l'envoi de la notification, soit l'Opérateur signale qu'il annule sa commande auquel cas GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT

facture 50% des frais de mise en service, soit l'Opérateur signale à GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT qu'il souhaite maintenir sa commande. Le maintien par l'Opérateur de la commande concernée ne pourra excéder un (1) an à compter de la date de commande. A l'issu de ce délai, GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT annule la commande de plein droit et facture l'intégralité des frais de mise en service de l'Accès.

13.3 résiliation de l'Accès après la date de mise à disposition effective

L'Opérateur peut résilier un Accès en adressant le Bon de Commande (précisant sa demande de résiliation) au moins sept (7) jours avant la date souhaitée de résiliation.

En cas de résiliation de l'Accès pendant la période minimale, l'Opérateur est redevable d'une pénalité envers GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT telle que définie en annexe « pénalités ».

La résiliation d'un Accès entraîne la résiliation des options qui lui sont attachées.

13.4 résiliation d'une option après la date de mise à disposition effective

L'Opérateur peut résilier une option en adressant le Bon de Commande (précisant sa demande de résiliation) au moins (7) jours avant la date souhaitée de résiliation.

En cas de résiliation d'une option pendant la période minimale, l'Opérateur est redevable d'une pénalité envers GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT telle que définie dans l'annexe « pénalités ».