

### 1. DESCRIPTION DU SERVICE

**1.1** Le service consiste en la fourniture d'une prestation comprenant :

- le raccordement d'un ou plusieurs sites utilisateurs au réseau de données d'Add-On Consulting par l'intermédiaire de liaisons ADSL de France Télécom ou d'opérateurs de dégroupage ;
- le transport des flux IP correspondant sur le réseau de données d'Add-On Consulting ;
- la livraison au Client des flux IP sur la porte de livraison d'Add-On Consulting via un compte L2TP ;
- la livraison au Client des flux internet et la livraison d'une adresse IP publique Internet

Les deux éléments constitutifs du service sont :

- les liens d'Accès ADSL,
- un compte L2TP ADSL.

Le service est limité par le point d'entrée du côté utilisateur final et par la porte de livraison du côté Client. La fourniture du service dépend de la fourniture par France Télécom ou un opérateur de dégroupage de leur service de liaisons ADSL, ce dernier étant soumis aux termes et conditions de fourniture du fournisseur. En cas de modification des termes et conditions ou de suppression dudit service, Add-On Consulting adressera une notification au Client avec un préavis d'un (1) mois. Le Client pourra alors résilier la ou les commandes concernées par lettre recommandée avec demande d' accusé de réception et dédommagera Add-On Consulting des éventuelles pénalités appliquées par France Télécom ou un opérateur de dégroupage à cette dernière.

**1.2** Modification des conditions de fourniture du Service : Compte tenu de l'instabilité technologique liée au DSL et de la nouveauté de cette technologie, Add-On Consulting n'est tenue qu'à une obligation de moyens s'agissant de la fourniture du service.

Pour des raisons commerciales et/ou techniques, Add-On Consulting peut modifier les caractéristiques de son service. Add-On Consulting s'engage alors à en informer le Client dans les meilleurs délais.

En cas de modification des caractéristiques du service conformément aux modalités précisées dans l'alinéa précédent, les parties s'engagent à faire leurs meilleurs efforts pour intégrer les modifications du service.

En cas de modification des caractéristiques de tout ou partie du service et/ou de la présente convention de Service, le Client peut motiver son refus par lettre recommandée avec avis de réception auprès d'Add-On Consulting dans les huit (8) jours suivant la réception de l'information de modification émise par Add-On Consulting. Les parties peuvent alors résilier les Commandes en cours sans pénalité.

Si le Client n'a pas motivé son refus par lettre recommandée avec avis de réception auprès d'Add-On Consulting en respectant le préavis mentionné ci-dessus, le Client est réputé avoir accepté les modifications communiquées par Add-On Consulting qui s'appliqueront aux commandes en cours et aux commandes futures.

La modification des caractéristiques de tout ou partie du service et/ou de la présente convention de service dans les conditions précisées dans le présent Article ne peut engager la responsabilité d'Add-On Consulting ni ouvrir droit à des dommages et intérêts au profit du Client.

### 2. LIENS D'ACCES ADSL

**2.1** La gamme Add-On Consulting propose des liens d'Accès à partir de lignes téléphoniques analogiques isolées en service, désignés « ADSL Access » et des Accès DSL, optionnels, à partir de boucles locales ne supportant pas de service téléphonique commuté,

désignés « ADSL Nu ». Les Accès ADSL Access et ADSL Nu sont collectivement désignés « liens d'Accès » dans la présente convention :

- ADSL Access mono VC (RE à MAX2+),
- Option ADSL Nu (sans voix et abonnement),

#### 2.2 Unicité du service

Le service est exclusif, il ne peut cohabiter avec aucune autre offre haut débit sur une même boucle locale.

#### 2.3 Conditions suspensives

Un lien d'Accès ne pourra être fourni que si le Client dispose d'une ligne téléphonique analogique isolée et en service, objet d'un contrat d'abonnement avec France Télécom. Cette ligne servira de ligne support à la mise à disposition du lien d'Accès. En cas de résiliation du contrat d'abonnement au service téléphonique par France Télécom ou par l'utilisateur final, le lien d'Accès ne pourra être fourni.

Un lien d'accès sera fourni à la condition que le site utilisateur soit inclus dans la couverture DSL d'Add-On Consulting. Le Client est réputé avoir pris connaissance de la couverture DSL d'Add-On Consulting à la date de la présente convention de Service. Si le site utilisateur n'est pas inclus dans la couverture DSL, la commande du Client serait rejetée et le Client en sera informé.

L'accès d'un utilisateur final au service proposé par Add-On Consulting sera conditionné par la validation technique de son installation téléphonique par France Télécom (ci après dénommée «Éligibilité»). Add-On Consulting informera le Client sous sept (7) jours ouvrés après accusé de réception de la commande si le test de faisabilité technique du service s'est révélé négatif, et ce conformément à la procédure décrite en Add-On Consulting ne pourra être tenue responsable de la non éligibilité d'un utilisateur final, cette décision ne relevant que de l'opérateur historique.

#### 2.4 Commandes de liens d'Accès

Le Client est informé, par la présente convention de service, que la mise en oeuvre de la commande d'un lien d'Accès entraînera techniquement la suppression - s'il existe - de tout service d'accès DSL précédemment supporté par la ligne concernée par la commande.

Il est prévu que lorsque la commande vise une ligne possédant un accès DSL déjà installé, après la vérification de la conformité de cette commande, l'accès DSL préexistant soit supprimé sans frais.

Le Client fait son affaire des conséquences, notamment en termes de facturation, du maintien ou de la suppression des liens contractuels avec un autre fournisseur relatif au service d'accès DSL. Le Client est informé, qu'en cas de litige, le document contractuel signé entre le Client et le prestataire peut être communiqué à plusieurs opérateurs tiers et qu'il en accepte donc le principe.

Lorsqu'il y a pluralité de commandes reçues sur une même ligne, seule la première commande parvenue est traitée. Les autres commandes sont rejetées et le motif de rejet notifié.

Lorsque suite à ce rejet notifié, le Client réitère la même commande dans les trois (3) mois qui le suivent, le Client communique en même temps que la commande le mandat valant consentement de sa part. Pour être prise en compte, la date de signature y figurant doit être postérieure à la date du rejet afin de prouver que cette nouvelle commande constitue bien la dernière demande en date d'un lien d'Accès ADSL par le Client titulaire de la ligne téléphonique concernée.

Dans le cas où Add-On Consulting subit une pénurie de ressources nécessaires au service, à un instant donné, les commandes du Client ainsi que celles

de tout autre client d'Add-On Consulting seront traitées dans l'ordre chronologique d'arrivée. Add-On Consulting tient le Client informé de la pénurie de ressources dans un délai de dix (10) jours ouvrés après accusé de réception de la commande.

**2.5** Procédure de mise en service d'un lien d'Accès ADSL Add-On Consulting enverra au Client sous forme papier et/ou électronique une notification de mise en service du lien d'Accès (ci-après «la Notification») une fois la construction du lien d'Accès réalisée sur le réseau d'Add-On Consulting. La date de la Notification envoyée par Add-On Consulting au Client constitue la date de recette du lien d'Accès ADSL. Cette date fait foi dans tous les échanges entre Add-On Consulting et le Client.

Le Client dispose alors de cinq (5) jours ouvrés pour contester le bon fonctionnement du lien d'Accès 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 Add-On Consulting au Client dans les conditions du présent Article.

A défaut de réponse ou de contestation par écrit du Client dans le délai de réponse de cinq (5) jours ouvrés susmentionné ou en cas d'utilisation du lien d'Accès ADSL à des fins d'exploitation par le Client, le lien d'Accès ADSL sera réputé mis en service tacitement et la date de début du service sera la date de la Notification émise par Add-On Consulting.

Au cas où des anomalies mineures apparaîtraient, les parties définiront d'un commun accord le délai de correction de ces anomalies. Lesdites anomalies mineures ne pourront faire obstacle à la recette du lien d'Accès ADSL par le Client.

#### 2.6 Délai de mise en service

Le délai de mise en service d'un lien d'Accès ADSL est de vingt et un (21) jours ouvrés après acceptation par Add-On Consulting de la commande. Add-On Consulting effectuera l'ensemble des actions nécessaires à la mise en service du lien d'Accès ADSL, notamment auprès de l'opérateur historique. Add-On Consulting lui transmettra l'ensemble des informations nécessaires à la mise en service du lien d'Accès ADSL sur la foi des informations reçues du Client. Si ces dernières étaient incomplètes et/ou erronées et donnaient lieu à un refus de la part de l'opérateur historique et/ou à un retard de mise à disposition du service, Add-On Consulting ne saurait en être tenu responsable.

Le délai de mise en service défini ci-dessus s'applique tant que les commandes cumulées pour un mois donné ne dépassent pas de plus de dix pourcent (10%) les prévisions transmises à Add-On Consulting dans le mois précédent. Au delà, le délai de mise en service ne peut plus être garanti et, selon les disponibilités et l'état des commandes, le délai de mise en service du lien d'Accès peut aller jusqu'à quatre (4) mois.

#### 2.7 Durée

Un lien d'Accès est souscrit pour une période initiale indéterminée. Chaque partie pouvant y mettre fin à tout moment par lettre recommandée avec avis de réception dans le respect d'une période de préavis de trois (3) mois. Toutefois, si une résiliation intervient, des frais s'élevant à 49€HT seront facturés.

#### 2.8 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 d'Add-On



Consulting sur la porte de livraison.

Toute résiliation d'une commande par le Client rendra immédiatement exigibles les montants dus par le Client au titre des frais de résiliation, mentionnés au guide des prix.

### 2.9 Existence préalable d'un Accès Haut Débit

Dans certains cas où la commande du Client vise une boucle locale éligible au service qui supporte préalablement un service haut débit détenu par un opérateur tiers, ladite commande est réalisée dans les conditions suivantes :

- l'Accès Haut Débit visé est résilié d'office,
- le Client, informé préalablement par la présente, fait son affaire des conséquences de cette résiliation,
- le Client devient titulaire du lien d'Accès, se « substituant » au titulaire du service haut-débit préexistant.

Ce principe, désigné « écrasement » dans les présentes conditions particulières est appliqué dans les cas suivants :

- commande de lien d'Accès visant un ADSL Access ou une boucle locale en dégroupage partiel,
- commande de lien ADSL Nu visant un ADSL Access, un ADSL Nu, une boucle locale en dégroupage (partiel ou total).

## 3. CONDITIONS DE RACCORDEMENT

### 3.1 Principe

L'équipement terminal d'un lien d'Accès ADSL est un équipement connecté aux équipements informatiques de l'Utilisateur lui permettant d'utiliser le lien d'Accès ADSL.

Dans le cadre du présent service, le Client prend en charge la fourniture de l'équipement terminal (i.e. le modem de l'utilisateur final, filtres et cordon reliant le modem aux filtres) et la fourniture d'un kit de connexion. Les équipements terminaux ainsi fournis devront interfonctionner avec les équipements Add-On Consulting et, de ce fait, nécessitent une validation préalable des équipements terminaux ainsi qu'un engagement de pérennité de l'interfonctionnement. Les tests d'interfonctionnement menés par Add-On Consulting constituent les conditions minimales pour assurer l'interfonctionnement d'un équipement terminal avec le service mais ils ne peuvent reproduire la totalité des situations rencontrées lors de l'exploitation du service.

### 3.2 Equipements terminaux validés par Add-On Consulting

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

### 3.3 Equipements terminaux non validés

Add-On Consulting préconise fortement l'utilisation d'équipements terminaux validés mais ne peut l'imposer. Le Client peut décider de raccorder des équipements terminaux non validés. Il n'a rien à fournir à Add-On Consulting dans ce cas.

Add-On Consulting ne peut être tenue responsable du non interfonctionnement de l'équipement terminal avec le service et de son impact sur la qualité de service fournie aux utilisateurs.

Les principaux dysfonctionnements pouvant être constatés sont :

- temps de synchronisation anormalement long (supérieur à 1 minute) ;
- synchronisation aléatoire ;
- absence de synchronisation de l'équipement terminal, notamment à certaines distances du DSLAM ;
- dégradation des performances, en termes de débit, l'équipement ne respectant pas la marge au bruit imposée par le réseau.

Si un équipement terminal non validé perturbe le réseau, et si le Client ne peut y remédier dans un délai raisonnable, Add-On Consulting peut, après mise en demeure, suspendre la connexion de l'équipement terminal.

### 3.4 Eligibilité au service

**3.4.1** ADSL Access les liens d'Accès ne peuvent être mis en oeuvre techniquement que sur des lignes analogiques isolées appartenant à une zone de couverture et faisant l'objet d'un contrat d'abonnement à jour au service téléphonique de France Télécom, et ce sous réserve de compatibilité technique.

Les liens d'Accès ne peuvent pas être mis en oeuvre sur des lignes temporaires.

Dans le cas de résiliation du contrat d'abonnement au service téléphonique de France Télécom, les liens d'Accès ne peuvent être maintenus. Add-On Consulting en informe le Client dans un délai de 7 (sept) jours ouvrés à compter de la date effective de la résiliation.

Pour des raisons techniques, toutes les lignes téléphoniques analogiques et isolées situées dans une zone de couverture ne sont pas éligibles au service. En conséquence, Add-On Consulting ne peut être tenue que d'une obligation de moyens quant à la fourniture du service.

### 3.4.2 ADSL Nu (option)

La mise en oeuvre d'un Accès ADSL Nu peut nécessiter la création d'une nouvelle liaison de boucle locale.

Dans le cas où le local de l'utilisateur n'est desservi par aucune paire de cuivre et en l'absence de ressources dans le réseau, Add-On Consulting traite la commande avec un délai supplémentaire, en réalisant une désaturation du réseau dans la limite d'une paire à l'adresse. Le Client est averti du délai supplémentaire de livraison pour sa commande. Add-On Consulting rejette toute commande de liens ADSL Nu s'il n'y a pas de point de concentration desservant l'adresse.

### 3.5 Installation chez le Client

Le Client fait son affaire de l'installation des équipements terminaux et de la desserte interne nécessaires à la mise en service du lien d'Accès ADSL côté Client.

Les équipements terminaux validés, commandés auprès d'Add-On Consulting, sont expédiés sur site, configurés et prêts à l'installation. Lors de l'installation, un accompagnement téléphonique du Client est prévu, si nécessaire.

### 3.6 La responsabilité d'Add-On Consulting

La responsabilité d'Add-On Consulting ne peut être engagée, et aucune pénalité n'est due, en cas de défaillance du lien d'Accès ADSL liée au non-respect du présent Article et plus globalement de la convention de service par le Client.

Le Client fait son affaire de tout litige ou différend qui pourrait survenir, relatif à un dysfonctionnement lié à la fourniture par le Client d'un équipement terminal. En conséquence Add-On Consulting ne saurait être tenue responsable d'un tel dysfonctionnement.

Pour toute intervention justifiée par la commande ou l'entretien d'un lien d'Accès ADSL, le Client doit permettre à Add-On Consulting et à toute personne mandatée par elle, la possibilité d'accéder au site dans les locaux où est situé le point de terminaison de ce lien 24h sur 24 et 7 jours sur 7 pour la relève des dérangements.

Le Client supportera les frais et assumera les responsabilités liés à la desserte interne, à l'équipement terminal et au site dans lequel est installé l'équipement terminal.

### 3.7 Equipements du Client

Il incombe exclusivement au Client de se procurer à ses frais les équipements, logiciels et installations non inclus dans le service, que nécessite le raccordement du réseau et/ou des équipements du Client au réseau d'Add-On Consulting. De plus, le Client est entièrement responsable de l'installation, de l'exploitation et de la maintenance de ses équipements et logiciels.

Add-On Consulting 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 Client.

Le Client s'engage à ce que ses équipements n'interrompent, n'interfèrent, ni ne perturbent les services acheminés via le Réseau d'Add-On Consulting ou ne portent atteinte à la confidentialité des communications acheminées via le dit réseau ni ne causent aucun préjudice à Add-On Consulting ou à tout autre utilisateur du réseau d'Add-On Consulting.

## 4. ENGAGEMENTS DE NIVEAUX DE SERVICES

**4.1** Temps de rétablissement d'un lien d'Accès ADSL Add-On Consulting fait ses meilleurs efforts pour rétablir un lien d'Accès ADSL avant la fin du jour ouvrable suivant la signalisation de l'interruption par le Client auprès d'Add-On Consulting conformément ci-après pendant les heures ouvrables. En dehors de ces horaires, le rétablissement est différé au premier jour ouvrable suivant, avant 12 heures. La technologie ADSL n'inclut pas de GTR (Garantie de temps de rétablissement) de ce fait, le délai de rétablissement est en « Best Effort ». Selon le type d'incident, Add-On Consulting pourra mandater l'opérateur historique pour intervenir. Aucune pénalité ne pourra être demandée, liée à une interruption de service inférieur à 7 jours ouvrés. Pour les incidents supérieur à 7 jours ouvrés, le client pourra demander par lettre recommandée avec accusé de réception un dédommagement équivalent à une mensualité dudit accès.

### 4.2 Procédure de notification des interruptions

Add-On Consulting fournit à ses clients un point d'entrée unique qui assure l'accueil, la prise en compte, l'ajustage et le suivi des notifications d'interruptions.

Ce service est accessible de 9h à 18h du lundi au jeudi et de 9h à 17h le vendredi pour les interlocuteurs désignés par le Client. Dans le cadre de contrat de maintenance en heures étendues, le service est disponible du lundi au vendredi de 6h à 22h et le samedi de 9h à 17h au numéro communiqué au client.

Toute notification d'interruption doit être transmise à Add-On Consulting selon la procédure de notification jointe en annexe.

## 5. DISPOSITIONS FINANCIERES

### 5.1 Prix

En contrepartie du service défini dans les présentes conditions particulières, le Client paiera à Add-On Consulting :

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

### 5.2 Révision des prix

Les prix indiqués au présent Article peuvent être révisés en cours de l'exécution d'une commande. Ces révisions sont applicables aux liens installés.

Toute modification de prix est notifiée par écrit 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 deux (2) mois après la date effective de la hausse des prix.

### 5.3 Termes de facturation

Chaque mois M, Add-On Consulting adressera au Client une facture correspondant au mois M+1 et reprenant :

- des liens d'Accès ADSL et compte L2TP commandés pendant le mois M,
- le prix des options de mise en service des liens d'Accès mis en service pendant le mois M,
- les redevances mensuelles ainsi que le prix des options récurrentes et ponctuelles pour l'ensemble des Liens d'Accès non résiliés en fin de mois M.

