

### 1. DESCRIPTION DU SERVICE

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

- Le raccordement d'un ou plusieurs Sites au réseau de données de Add-On Consulting par l'intermédiaire de liaisons SDSL de France Télécom ou d'opérateurs de dégroupage ;
- Le transport des flux correspondant sur le réseau de données de Add-On Consulting ;
- La livraison au Client des flux sur la Porte de Livraison (équipement de réception de la liaison).

Les deux éléments constitutifs du Service sont :

- les Liens d'Accès SDSL,
- le Point de Livraison.

Le Pack Access WEB, proposé en option, permet la gestion du transit internet (IP) sur les accès DSL de Add-On Consulting. Il comprend :

- 1 adresse IP publique,
- Le transport des flux IP (internet),
- Le relais SMTP, DNS et NTP.

Des adresses IP supplémentaires peuvent être fournies à la condition sine qua non pour le Client de justifier de l'attribution de la totalité des adresses IP publiques allouées.

Le Service est limité par le Point de Terminaison ou le Point d'Entrée, selon que l'Équipement Terminal est fourni respectivement par Add-On Consulting ou par le Client, du côté Utilisateur Final, par la Porte de Livraison du côté Client.

La fourniture du Service dépend de la fourniture par France Télécom ou d'Opérateurs de dégroupage de son service de liaisons SDSL, ce dernier étant soumis aux termes et conditions de fourniture de France Télécom ou d'Opérateurs de dégroupage.

En cas de modification des termes et conditions ou de suppression dudit service, Add-On Consulting adressera une notification au Client avec un préavis de un (1) mois.

Le Client pourra alors résilier la ou les Commandes concernée(s) par lettre recommandée avec demande d' accusé de réception et dédommagera Add-On Consulting des éventuelles pénalités appliquées par France Télécom ou les Opérateurs de dégroupage à cette dernière.

**1.2** Modification des conditions de 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 des présentes Conditions, le Client peut motiver son refus par lettre recommandée avec avis de réception auprès de Add-On Consulting dans les huit (8) jours suivants 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 de 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 des présentes Conditions dans le contexte précisé dans le présent Article ne peut engager la responsabilité de Add-On Consulting ni ouvrir droit à dommages et intérêts au profit du Client.

### 2. LIENS D'ACCÈS SDSL

**2.1** Conditions suspensives

Un Lien d'Accès ne pourra être fourni que si le Client dispose d'une tête de ligne France Telecom active. Cette tête de ligne servira de support à la mise à disposition du Lien d'Accès.

Un Lien d'Accès ne pourra être fourni que si le Client a procédé à l'installation en bonne et due forme de la Desserte Interne entre le Point d'Entrée et l'emplacement souhaité du Point de Terminaison.

Un Lien d'Accès sera fourni à la condition que le Site Client soit inclus dans la Couverture DSL de Add-On Consulting.

Le Client est réputé avoir pris connaissance de la Couverture DSL de Add-On Consulting à la date de la présente convention.

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

**2.2** Débit des liaisons

Une Liaison SDSL est constituée d'un Accès SDSL 1 paire, 2 paires ou 4 paires et d'un VC de Collecte, ces deux éléments étant indissociables.

- Lien d'accès SDSL 500Kbps (burst jusqu'à 2Mbps)
  - Lien d'accès SDSL 2Mbps (burst jusqu'à 8Mbps)
- Add-On Consulting vous garantit 100% du débit 95% du temps.

**2.3** Désaturation des liens SDSL

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

Les commandes de Liaisons devront faire l'objet d'une étude d'Eligibilité DSL préalable. En cas d'absence de ressources dans le réseau, pour les seuls cas de commandes d'Accès mono-paire, Add-On Consulting pourra traiter la commande en réalisant des opérations de désaturation du réseau mais moyennant un délai supplémentaire et dans la limite d'une paire à l'adresse. Le Client sera averti du délai supplémentaire de livraison pour sa commande. Les études de désaturation du réseau cuivre se feront selon les règles d'ingénierie appliquées dans le cadre de la fourniture du service téléphonique. Si la solution de désaturation qui s'impose, suite à l'application de ces règles, s'avère non compatible avec un service haut-débit (comme la pose d'un système à gain de paire), la commande d'Accès sera refusée. Le délai contractuel de livraison commencera à courir dès la fin des travaux qui auront permis l'ajout de

ressources dans le réseau.

Cas d'une commande d'une Liaison multi-paire SDSL : Les commandes de Liaisons devront faire l'objet d'une étude d'Eligibilité DSL préalable. En cas d'absence de ressources dans le réseau, Add-On Consulting ne sera pas en mesure de traiter la commande, et le choix des possibilités suivantes sera laissé au Client :

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

Toute commande d'un Lien d'Accès nécessitant une Prestation de Désaturation de la liaison sera soumise à un coût supplémentaire, défini en Annexe Tarifaire.

**2.4** Procédure de mise en service d'un Lien d'Accès SDSL

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 de Add-On Consulting. La date de la Notification envoyée par Add-On Consulting au Client constitue la date de recette du Lien d'Accès SDSL. 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 d'accord des Parties sur cette seconde notification de mise en service, les dispositions de la Convention s'appliqueront.

A compter de la réception par Add-On Consulting de la notification écrite du Client, Add-On Consulting pourra suspendre les Liens d'Accès jusqu'à la recette du Lien d'Accès SDSL.

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 SDSL à des fins d'exploitation par le Client, le Lien d'Accès SDSL 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 des Anomalies Mineures. Lesdites Anomalies Mineures ne pourront faire obstacle à la recette du Lien d'Accès SDSL par le Client.

**2.5** Délai de mise en service

Le délai de mise en service d'un Lien d'Accès SDSL 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 SDSL, 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 SDSL 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 tenue responsable.

## 2.6 Conditions de raccordement

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

### 2.6.1 Équipement Terminal fourni par le Client

Dans ce cas, le Service est limité, à l'extrémité Utilisateur Final par le Point d'Entrée. Si l'Équipement Terminal est fourni par le Client, celui-ci est en charge de la gestion de l'Équipement Terminal. Les Équipements Terminaux ainsi fournis devront inter fonctionner avec les Équipements de Add-On Consulting et, de ce fait, nécessiter d'une validation préalable 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.

### 2.6.2 Équipements Terminaux validés par Add-On Consulting

La liste des équipements validés des présentes Conditions est consultable sur demande. Elle comprend le nom des équipements et leurs versions (logicielle et matérielle).

### 2.6.3 Équipements Terminaux non validés par Add-On Consulting.

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. 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.

### 2.6.4 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 SDSL côté Utilisateur Final. Il supportera les frais et assumera les responsabilités liées à la Desserte Interne. Les Équipements Terminaux validés, commandés auprès de 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.

### 2.6.5 Équipement Terminal fourni par Add-On Consulting

Dans ce cas, le Service est limité, à l'extrémité Utilisateur Final par le Point de Terminaison. La nature des interfaces des Équipements Terminaux est fournie par Add-On Consulting. Sept (7) Jours Ouvrés avant la Date de Début du Service indiquée sur la confirmation de Commande communiquée par Add-On Consulting, le Client mettra à disposition de Add-On Consulting ou de tout tiers désigné les emplacements suffisants et aménagés pour recevoir l'Équipement Terminal, et permettre, le cas échéant, l'installation de la Desserte Interne. A défaut, Add-On Consulting négociera une nouvelle Date de début du Service qui ne pourra excéder de

quinze (15) jours la mise à disposition de la Desserte Interne et des emplacements par le Client. La Redevance Mensuelle sera facturée à compter de la Date de Début du Service indiquée initialement sur la confirmation de Commande.

Si le Client le souhaite, Add-On Consulting ou un tiers mandaté peut fournir, en option, lors de la livraison du Lien d'Accès SDSL sur le Site, une prestation de câblage de la Desserte Interne, désignée «la Prestation» dans le présent Article.

La Prestation comprend :

- la fourniture d'un câble en technologie cuivre d'une longueur supérieure à 3 mètres et inférieure à 40 mètres,
- la pose du câble en apparent collé ou agrafé, à l'intérieur d'une gaine technique, d'une goulotte ou d'un chemin de câble existant, dans un faux plafond ou un faux plancher, sans déplacement de mobilier,
- des travaux en hauteur réalisés à moins de 3 mètres,
- l'installation des 2 dispositifs de raccordement aux extrémités,
- le raccordement du câble aux 2 dispositifs.

La Prestation est une offre complémentaire à la fourniture du Lien d'Accès SDSL et elle est fournie en même temps.

La Prestation est exécutée pendant les Heures Ouvrables, en parties privatives du Site, hors parties communes d'immeubles multi clients, à l'exception des points de coupure se trouvant sur le palier du local du Client. La Prestation n'est réalisée que si l'infrastructure de support (chemins de câblage, gaines techniques, goulottes, etc...) est disponible et conforme aux prescriptions techniques définies ci-dessus.

Si, à la date prévue pour le début de réalisation de la Prestation et après expertise de Add-On Consulting ou d'un tiers mandaté, l'infrastructure se révèle inadaptée ou non conforme aux prescriptions techniques, elle doit faire l'objet d'une mise à niveau de nature à la rendre conforme.

Lorsque les conditions ci-dessus ne sont pas remplies, la Prestation est réalisée sur devis, et le Délais standard ne s'applique pas.

La réalisation de la Prestation ne fait pas évoluer les domaines de responsabilité de Add-On Consulting. En cas de défaillance du câblage installé par Add-On Consulting, les engagements contractuels de Add-On Consulting relatifs à la Liaison d'Accès ne sont pas modifiés.

**2.6.6** La responsabilité de Add-On Consulting ne peut être engagée, et aucune pénalité n'est due, en cas de défaillance du Lien d'Accès SDSL liée au non respect du présent Article par le Client. Add-On Consulting reste étranger à tout litige pouvant naître entre le Client et le propriétaire de l'emplacement de l'Équipement Terminal ou tout prestataire à l'intérieur du Site Client, à l'occasion de la mise à disposition dudit Lien.

**2.6.7** Pour toute intervention justifiée par la commande ou l'entretien d'un Lien d'Accès SDSL, 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 pendant les Heures Ouvrables, pour l'installation et pour la relève des dérangements en cas de GTR Standard. 24h sur 24 et 7 jours sur 7 pour la relève des dérangements en cas de souscription, par le Client, à l'option GTR avancée.

Il est ici entendu que, si le Client ne fournit pas l'accès requis par Add-On Consulting dans les condi-

tions susmentionnées, la computation du délai de rétablissement sera alors suspendue, jusqu'à la fourniture, par le Client, de l'accès au Site.

**2.6.8** Le Client supportera les frais et assumera les responsabilités liés à la Desserte Interne et au Site dans lequel est installé l'Équipement Terminal.

**2.6.9** Le Client est tenu d'informer Add-On Consulting, ou les personnes mandatées, de l'existence et de l'emplacement des canalisations de toute nature et de tout autre facteur de risque pouvant survenir dans le Site où est installé le Point de Terminaison du Lien d'Accès SDSL.

**2.6.10** Le Client s'engage à ne pas modifier les Équipements de Add-On Consulting et, en particulier, ceux installés sur le Site. Le Client ne doit en aucun cas :

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

**2.6.11** Le Client assume, en qualité de gardien, les risques correspondants aux Équipements de Add-On Consulting, dès leur livraison et jusqu'au moment de leur restitution. Cette responsabilité couvre en particulier les cas de détérioration des Équipements de Add-On Consulting liés au non respect des présentes Conditions.

Nonobstant toute question relative à la responsabilité, le Client s'engage, en sa qualité de gardien, à souscrire auprès d'un organisme notoirement solvable une assurance couvrant l'ensemble des risques que pourraient subir les Équipements de Add-On Consulting et de telle sorte que cette dernière soit bénéficiaire des indemnités versées par la compagnie d'assurance en sa qualité de coassurée, étant précisé que le Client restera débiteur à l'égard de Add-On Consulting au cas où l'indemnité versée serait inférieure au préjudice subi.

## 2.7 Conséquences du terme ou de la résiliation d'une Commande

Au terme d'une Commande ou en cas de résiliation d'une Commande conformément aux dispositions de la Convention Cadre, le Client restituera les Équipements de Add-On Consulting à sa première demande. A ce titre, il autorise Add-On Consulting ou un tiers mandaté à pénétrer dans les Sites concernés, aux Heures Ouvrables, pour y récupérer lesdits Équipements. Add-On Consulting ne prend pas en charge les frais de remise en état des Sites pouvant résulter d'une dépose des Équipements de Add-On Consulting effectuée dans des conditions normales. Si, suite à une demande de Add-On Consulting, le Client n'a pas permis la restitution dans un délai de quinze (15) jours, et après mise en demeure adressée par lettre recommandée avec avis de réception et restée sans effet au terme d'un nouveau délai de quinze (15) jours, le Client paiera à Add-On Consulting, par jour de retard et par Équipement non restitué, une pénalité égale à dix pour cent (10 %) du prix mensuel de la Commande concernée, sans préjudice de toute action en justice que Add-On Consulting pourrait engager.

## 2.8 Équipements 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 au réseau du Client. 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 para-



métrage 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 Equipements n'interrompent, n'interfèrent ni ne perturbent les services acheminés via le Réseau de 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 de Add-On Consulting.

### 2.9 Durée

Un Lien d'Accès est souscrit pour une période initiale de un (1) an ou de trois (3) ans. Fonction des choix pris sur le bon de commande. A l'issue de cette période initiale, le Lien d'Accès est tacitement reconduit pour une durée indéterminée.

A l'issue de ladite période initiale, le Client pourra résilier sans pénalité un Lien d'Accès auprès de Add-On Consulting par lettre recommandée avec avis de réception en respectant un préavis de trois (3) mois.

### 2.10 Résiliation

La résiliation d'un Lien d'Accès n'entraîne pas la résiliation de l'ensemble des Liens d'Accès commandés par le Client auprès de Add-On Consulting sur la Porte de Livraison.

Toute résiliation d'une Commande par le Client avant le terme de la période initiale définie à l'Article 2.9 ci dessus rendra immédiatement exigible les montants dus par le Client pour la période restant à courir jusqu'au terme de la période initiale.

## 3. ENGAGEMENTS DE NIVEAUX DE SERVICES

**3.1** Délai de rétablissement d'un Lien d'Accès SDSL Add-On Consulting s'engage à rétablir le service d'un Lien d'Accès SDSL dans un maximum de quatre (4) heures (ci-après «le Temps de Rétablissement») à compter de la signalisation de l'Interruption par le Client pendant les Heures Ouvrables, selon la procédure. En dehors de ces horaires, le rétablissement est différé au premier Jour Ouvrable suivant, avant 12 heures.

Si le Client a souscrit au service optionnel GTR Avancée, le Temps de Rétablissement est décompté à partir de la signalisation de l'Interruption par le Client ci-après; sept (7) jours sur sept (7) et vingt-quatre (24) heures sur vingt-quatre (24).

En cas de non-respect du Temps de Rétablissement d'un Lien d'Accès SDSL, Add-On Consulting versera par Lien d'Accès concerné une indemnité libératoire telle que définie ci-après :

- 4h00 < Temps de Rétablissement <= 6h00: 10 % de la somme forfaitaire pour le Lien d'Accès SDSL concerné ;
- 6h00 < Temps de Rétablissement <= 8h00 : 25 % de la somme forfaitaire pour le Lien d'Accès SDSL concerné ;
- 8h00 < Temps de Rétablissement <= 10h : 50 % de la somme forfaitaire pour le Lien d'Accès SDSL concerné ;
- 10h < Temps de Rétablissement : 100 % de la somme forfaitaire pour le Lien d'Accès SDSL concerné.

Ces indemnités sont plafonnées et ne peuvent excéder 100% du montant de l'abonnement pour une période de un (1) mois dudit lien par an.

### 3.2 IMS (Interruption Moyen de Service) d'un Lien d'Accès SDSL

Add-On Consulting s'engage à maintenir l'IMS d'un Lien d'Accès SDSL inférieure à trente (30) heures Ouvrées.

Lorsqu'une Interruption est constatée en Heure non Ouvrable, la durée d'Interruption est comptabilisée

à partir de la première Heure Ouvrable qui suit. Si le Client a souscrit au service optionnel GTR Avancée, Add-On Consulting s'engage à maintenir l'IMS du Lien d'Accès SDSL inférieure à vingt (20) heures. En cas de non-respect de l'IMS ci-dessus, les pénalités libératoires suivantes seront appliquées par Lien d'Accès SDSL concerné.

Lien d'Accès sans souscription de l'option GTR Avancée :

- 30h <= IMS < 33h : 10 % de la somme forfaitaire pour le Lien d'Accès SDSL concerné ;
- 33h <= IMS < 36h : 25 % de la somme forfaitaire pour le Lien d'Accès SDSL concerné ;
- 36h <= IMS < 39h : 50 % de la somme forfaitaire pour le Lien d'Accès SDSL concerné ;
- 39h <= IMS : 100 % de la somme forfaitaire pour le Lien d'Accès SDSL concerné ;

Lien d'Accès avec souscription de l'option GTR Avancée :

- 20h <= IMS < 23h : 10 % de la somme forfaitaire pour le Lien d'Accès SDSL concerné ;
- 23h <= IMS < 26h : 25 % de la somme forfaitaire pour le Lien d'Accès SDSL concerné ;
- 26h <= IMS < 29h : 50 % de la somme forfaitaire pour le Lien d'Accès SDSL concerné ;
- 29h <= IMS : 100 % de la somme forfaitaire pour le Lien d'Accès SDSL concerné.

### 3.3 Calcul des temps d'Interruption et des Temps de Rétablissement

Les Interruptions et les Temps de Rétablissement seront décomptés entre l'heure à laquelle une Interruption est notifiée par le Client à

Add-On Consulting, conformément à la procédure décrite ci-après, et l'heure à laquelle Add-On Consulting notifie au Client le rétablissement du Service sur le Lien d'Accès SDSL concerné.

### 3.4 Modalités de versement des pénalités

Les éventuelles pénalités dues par Add-On Consulting au Client conformément aux dispositions des présentes Conditions constitueront la seule obligation et indemnisation due par Add-On Consulting, et l'unique compensation et recours du Client, au titre de la qualité du Service.

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

La responsabilité de Add-On Consulting ne pourra être engagée et aucune pénalité ne sera due lorsque l'Interruption ou le non respect des engagements de niveaux service définis ci-dessus résultera :

- d'une modification de la Prestation demandée par le Client,
- d'un cas de force majeure,
- du fait d'un tiers,
- du fait du Client et en particulier du non-respect des spécifications techniques fournies par Add-On Consulting pour la mise en oeuvre du Service ou d'un mauvais fonctionnement de la Desserte interne,
- d'un élément non installé et exploité par Add-On Consulting,
- de l'existence de contraintes particulières ou de la nécessité de mettre en oeuvre des moyens spéciaux (tel que accès réglementé, interdiction de passage, obstacles naturels, configurations architecturales non accessibles par des moyens usuels.) non imputable à Add-On Consulting,
- d'une perturbation du réseau ou service de télécommunication de l'opérateur historique,
- d'une perturbation ou interruption dans la fourniture ou l'exploitation des moyens de télécommunication fournis par le ou les exploitants des réseaux auxquels sont raccordés les ins-

tallations de Add-On Consulting, et notamment en cas de dysfonctionnement des réseaux d'infrastructure des concessionnaires du domaine public,

- d'un volume de Commandes de Liens d'Accès supérieur de plus de dix pour-cent (10 %) aux prévisions mensuelles envoyées par le Client à Add-On Consulting,
- de modifications dues à des prescriptions à Add-On Consulting par l'Autorité de Régulation des Télécommunications ou tout autre organisme réglementaire.

Lorsque les conditions d'attribution seront remplies, le Client pourra, sans formalité supplémentaire, demander à Add-On Consulting le montant des pénalités correspondantes. Ce montant sera déduit par Add-On Consulting de la prochaine facture du Service au Client.

Lorsque le Client demande l'application des pénalités pour non respect de l'IMS dans le respect de la procédure sus-mentionnée et que Add-On Consulting conteste l'application de telles pénalités, les services techniques des Parties se rapprocheront afin de confronter leurs systèmes respectifs de mesure de l'IMS.

En cas de désaccord persistant à l'issue de ces confrontations techniques après un délai de quinze (15) jours suivant la contestation de Add-On Consulting, le Client pourra saisir le responsable Exploitation de Add-On Consulting de ce conflit.

### 3.5 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'aiguillage et le suivi des notifications d'Interruptions.

Ce service est accessible pendant les Heures Ouvrables du lundi au jeudi de 09h à 18h et le vendredi de 09h à 17h, ou bien, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 si le Client a souscrit à l'option GTR Avancée, pour les interlocuteurs désignés par le Client.

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

## 4. DISPOSITIONS FINANCIÈRES

### 4.1 Prix

En contrepartie du Service défini dans la présente convention, le Client paiera à Add-On Consulting :

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

### 4.2 Révision des prix

Les prix indiqués en annexe peuvent être révisés en cours d'exécution d'une Commande. Ces révisions sont applicables aux Liens installés. Toute modification de prix est notifiée par écrit au Client dès que possible. En cas de hausse de prix, le Client peut résilier les Commandes pour les Liens concernés uniquement, sans pénalité si la résiliation intervient moins de deux (2) mois après la date effective de la hausse des prix.

### 4.3 Termes de facturation

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

- les Liens d'Accès SDSL 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.

