

## CONDITIONS PARTICULIERES DU SERVICE ADSL

### 1 - LE SERVICE ADSL

#### 1.1 Description

Le service consiste en la fourniture d'une Prestation comprenant :

- le raccordement d'un ou plusieurs Sites clients au réseau de données de RECOM par l'intermédiaire de liaisons IP-ADSL d'Orange ou d'opérateurs de dégroupage,
- le transport des flux IP correspondant sur le réseau de données de RECOM

#### 1.2 Modification/Suppression des conditions de fourniture du Service par Orange ou les Opérateurs de dégroupage

La fourniture du Service dépend de la fourniture par Orange ou par un Opérateur de dégroupage de son service de liaisons IP-ADSL, ce dernier étant soumis aux termes et conditions de fourniture d'Orange ou d'Opérateurs de dégroupage.

En cas de modification des termes et conditions ou de suppression dudit service, RECOM 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 RECOM des éventuelles pénalités appliquées par Orange ou par l'Opérateur de dégroupage à ce dernier.

### 2 - LIENS D'ACCES IP-ADSL

RECOM propose des Liens d'Accès à partir de lignes téléphoniques analogiques isolées en service, désignés « ADSL Sur ligne existante » et des Accès DSL, optionnels, à partir de Boucles Locales ne supportant pas de service téléphonique commuté, désignés « ADSL Access Nu ». Les Accès ADSL Access et ADSL Access Nu sont collectivement désignés « Liens d'Accès » dans les présentes Conditions.

#### 2.1 La gamme

RECOM propose des Liens d'Accès « mono-VC » et « bi-VC » en option :

- un Accès DSL mono-VC emprunte une connexion ATM de niveau VC fournie entre le modem installé chez l'Utilisateur et un DSLAM d'Orange,
- un Accès DSL bi-VC emprunte deux connexions ATM de niveau VC fournies simultanément entre le modem installé chez l'Utilisateur et un DSLAM d'Orange, un VC « Best Effort » et un VC « Premium » prioritaire sur le VC Best Effort.

#### ADSL Access mono-VC

Un Accès délivrant des débits ATM crête dont les valeurs sont fonction des caractéristiques de la ligne téléphonique support et du couple « modem Utilisateur – DSLAM » (mode adaptatif) :

- ADSL Access mono VC (RE à MAX2+),
- option bi-VC.

Ces différents Accès font appel à la technologie ADSL à l'exception de l'ADSL RE-608 et l'ADSL Max2 qui sont basés respectivement sur les technologies RE-ADSL et ADSL 2+.

#### 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 l'Utilisateur Final dispose d'une ligne téléphonique analogique isolée et en service, objet d'un contrat d'abonnement avec Orange ou avec un Opérateur de dégroupage. 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 Orange 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 de RECOM. Le client est réputé avoir pris connaissance de la Couverture DSL de RECOM à la date des présentes Conditions Particulières. Si le Site Utilisateur n'est pas inclus dans la Couverture DSL, la Commande du client sera rejetée et le client en sera informé.

L'accès d'un Utilisateur Final au Service proposé par RECOM sera conditionné par la validation technique de son installation téléphonique par Orange (ci-après dénommée « Eligibilité ») ou d'Opérateurs de dégroupage.

RECOM informera le client sous quatre (4) 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. RECOM ne pourra être tenu responsable de la non Eligibilité d'un Utilisateur Final, cette décision ne relevant que de l'opérateur historique.

#### 2.4 Commandes de Liens d'Accès

Il est porté à la connaissance du client que la mise en œuvre 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.

De plus il est précisé au client que celui-ci 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.

Dans le cas où RECOM subit une pénurie de ressources nécessaires au Service, à un instant donné, les Commandes du client seront traitées dans l'ordre chronologique d'arrivée.

#### 2.5 Procédure de mise en Service d'un Lien d'Accès IP-ADSL

RECOM 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. La date de la Notification envoyée par RECOM au client constitue la date de recette du lien d'accès IP-ADSL. Cette date fait foi dans tous les échanges entre RECOM 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 RECOM 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 IP-ADSL à des fins d'exploitation par le client, le Lien d'Accès IP ADSL sera réputé mis en service tacitement et la date de début du Service sera la date de la Notification émise par RECOM.

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 IP ADSL par le client.

#### 2.6 Délai de mise en service

Le délai de mise en service d'un Lien d'Accès IP-ADSL est de vingt-cinq (25) Jours Ouvrés après acceptation par RECOM de la Commande.

RECOM effectuera l'ensemble des actions nécessaires à la mise en service du Lien d'Accès IP-ADSL, notamment auprès de l'opérateur historique.

RECOM lui transmettra l'ensemble des informations nécessaires à la mise en service du Lien d'Accès IP-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, RECOM ne saurait en être tenu responsable. Le client est informé :

- de devoir faire son affaire personnelle des conséquences de la mise en œuvre de sa commande de Liens d'Accès notamment par rapport aux liens contractuels qui le lieraient avec un fournisseur d'accès ou Opérateur Tiers,

- dans le cas d'un Accès ADSL sur ligne existante, de la nécessité pour lui d'avoir et de maintenir en service sa ligne téléphonique auprès d'Orange, pour pouvoir accéder au service qu'il lui fournit.

#### 2.7 Durée

Un Lien d'Accès est souscrit pour une période initiale définie dans le bon de commande.

#### 2.8 Résiliation

La résiliation d'un Lien d'Accès entraîne la résiliation de l'ensemble des services associés au Liens d'Accès commandés par le client auprès de RECOM.

Toute résiliation d'une Commande par le client avant le terme de la période initiale définie à l'article ci-dessus rendra immédiatement exigible les montants dus par le client pour la période restant à courir jusqu'au terme de la période initiale. Les Périodes de Reconduction consisteront en des périodes successives d'un (1) an et commenceront le jour suivant la fin de la Période Initiale. Toutefois, en cas de signature par le Client d'un Contrat de Location et par dérogation, les règles de reconduction du Contrat de Service seront celles prévues par le Contrat de Location. Le Client sera redevable dans tous les cas, des frais d'interruption anticipée du Service au titre de chaque lien souscrit, y compris lorsque la fin du Contrat de Service intervient avant la Mise en Service.

La demande de résiliation devra être effectuée par lettre recommandée avec accusé de réception au minimum 3 mois avant l'échéance de la période initiale et/ou de la période de reconduction.

Dans le cadre d'un contrat de location, le Client doit adresser son courrier de résiliation au minimum 3 mois avant l'échéance du contrat et ce, directement auprès de l'organisme de financement. RECOM ne pourra être tenu responsable d'une éventuelle reconduction de contrat suite au non-respect de cette procédure.

### **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, fait son affaire des conséquences de cette résiliation,
- RECOM 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 Access Nu visant un ADSL Sur ligne existante, un ADSL Nu, une Boucle Locale en dégroupage (partiel ou total).

### **2.10 Modification d'un Lien d'Accès**

Le client peut demander la modification d'un Lien d'Accès, c'est-à-dire le changement des caractéristiques techniques (débit par exemple) du Lien d'Accès dont il est titulaire, par la mise en place d'une commande. La demande de modification d'un Accès ADSL est satisfaite dans les meilleurs délais, sous réserve de faisabilité technique.

La modification demandée par le client peut provoquer les effets suivants qui ne sont pas considérés comme un incident de fonctionnement et pour lesquels la responsabilité de RECOM ne peut être engagée à quelque titre que ce soit :

- interruption momentanée du service,
- coupure du service téléphonique d'Orange lors d'une modification du Lien ADSL sur ligne existante en Lien ADSL Access Nu.

## **3 - CONDITIONS DE FOURNITURE DU SERVICE**

### **3.1 Éligibilité au Service**

#### **3.1.1 ADSL Sur ligne existante**

Les Liens d'Accès ne peuvent être mis en œuvre 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 d'Orange, et ce sous réserve de compatibilité technique.

Les Liens d'Accès ne peuvent pas être mis en œuvre sur des lignes temporaires.

Dans le cas de résiliation du contrat d'abonnement au service téléphonique d'Orange, les Liens

En conséquence, RECOM ne peut être tenu que d'une obligation de moyens quant à la fourniture du Service.

#### **4.1.2 ADSL Nu**

##### **4.1.2.1 Existence de ressources dans la Boucle Locale**

La mise en œuvre d'un Accès ADSL Access Nu peut nécessiter la création d'une nouvelle Liaison de Boucle Locale.

Dans le cas où le local du client n'est desservi par aucune paire de cuivre et en l'absence de ressources dans le réseau, RECOM traite la commande avec un délai supplémentaire, en demandant une désaturation du réseau dans la limite d'une paire à l'adresse. Le délai supplémentaire de livraison est alors très variable.

RECOM rejette toute commande de Liens ADSL Nu s'il n'y a pas de Point de Concentration desservant l'adresse.

##### **4.1.2.2 Périmètre d'éligibilité**

Avec les restrictions définies à l'article ci-dessus, les Liens ADSL Nu sont proposés sur toutes les Liaisons de Boucle Locale, à l'exception de celles présentant l'une au moins des caractéristiques suivantes :

- continuité métallique non assurée de bout en bout (ligne téléphonique comprenant un tronçon hertzien par exemple),
- utilisation d'un équipement actif ou passif, destiné à un traitement des signaux véhiculés,
- raccordement à une sous-répartition automatique,
- appartenance à un groupement de lignes téléphoniques,
- ligne Numéris,
- desserte d'installations terminale non permanente et/ou fixe,
- desserte d'installation terminale établie au titre d'un service destiné à une utilisation publique (tels que les services de publiphone, ...),
- ligne supplémentaire externe, en tant que composante intrinsèque d'installation terminale.

Les Liens ADSL Nu ne peuvent pas être mis en œuvre sur des lignes temporaires.

Pour des raisons techniques, toutes les Boucles Locales situées dans une Zone de Couverture ne sont pas éligibles au service ADSL Access Nu. En conséquence, RECOM ne peut être tenu que d'une obligation de moyens quant à sa fourniture.

RECOM dispose par ailleurs d'un outil permettant de connaître en temps réel l'éligibilité théorique d'une ligne téléphonique au Service.

L'information délivrée par ledit outil a pour finalité d'appuyer une étude de faisabilité technique, hors tout traitement massif et indistinct, dans les conditions définies ci-dessous :

- l'information est communiquée en l'état existant du système d'information de RECOM au moment de la consultation ; elle n'est qu'indicative et ne préjuge pas de la faisabilité effective de la fourniture du Service,
- ladite réponse est exclusive de toute réservation des ressources correspondantes.

#### **4.2 Portabilité**

La Portabilité se présente sous deux formes :

Portabilité pilotée :

- RECOM contacte les opérateurs cédants, ainsi que les attributaires, pour la réalisation de la portabilité demandée,
- Un retour arrière de portabilité est possible par téléphone, avant l'expiration d'un délai de deux heures ouvrées suivant la date effective de réalisation de la portabilité (entre 10h et 12h, entre 15h et 17h),
- Un report de portabilité est possible (sans annulation de commande) sous deux (2) jours ouvrés, selon les disponibilités.

Portabilité simplifiée :

- RECOM ne contacte pas les opérateurs cédants, ni les attributaires avant de réaliser la portabilité en question,
- Un retour arrière de portabilité est possible par téléphone, avant expiration d'un délai de deux heures ouvrées suivant la date effective de réalisation de la portabilité (entre 10h et 12h, entre 15h et 17h),
- Un report de portabilité est impossible. Le client doit impérativement annuler sa commande et en passer une nouvelle, avec pour délai minimum 7 jours ouvrés.

#### **4.3 Installation sur le Site client**

##### **4.3.1 Principe**

L'Équipement Terminal d'un Lien d'Accès IP-ADSL est un équipement connecté aux équipements informatiques du client lui permettant d'utiliser le Lien d'Accès IP-ADSL.

Dans le cadre du présent Service, RECOM 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.

##### **4.3.2 Équipements Terminaux validés par RECOM**

La liste des Équipements validés, communiquée sur demande, comprend le nom des équipements et leurs versions logicielles et matérielles.

##### **4.3.3 Équipements Terminaux non validés**

RECOM préconise fortement l'utilisation d'Équipements Terminaux validés mais ne peut l'imposer.

Le client peut décider de raccorder des Équipements Terminaux non validés.

Dans ce cas, RECOM ne peut être tenu responsable du non interfonctionnement de l'Équipement Terminal avec le Service et de son impact sur la qualité de service fournie.

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, RECOM peut, après mise en demeure, suspendre la connexion de l'Équipement terminal.

#### **4.3.4 Installation chez l'Utilisateur Final**

RECOM fait son affaire de l'installation chez le client final des Equipements Terminaux.

La Desserte Interne nécessaires à la mise en service du Lien d'Accès IP-ADSL, reste à la charge EXCLUSIVE du client. RECOM ne peut être tenu responsable et en aucun cas prendre à sa charge une desserte interne défectueuse ou inexistante.

La responsabilité de RECOM ne peut être engagée, et aucune pénalité n'est due, en cas de défaillance du Lien d'Accès IP-ADSL liée au non-respect du présent article par le client.

Le client fera son affaire de tout litige ou différend qui pourrait survenir, relatif à un dysfonctionnement lié à la fourniture par ses soins d'un Equipement Terminal. En conséquence, RECOM ne saurait être tenu responsable d'un tel dysfonctionnement.

Pour toute intervention justifiée par la commande ou l'entretien d'un Lien d'Accès IP-ADSL, le client doit permettre à RECOM et à toute personne mandatée par elle, la possibilité d'accéder au Site client 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 liées à la Desserte Interne.**

#### **4.4 Equipements du client**

Il incombe exclusivement au client de se procurer à ses frais les Equipements, logiciels et installations non inclus dans le Service, que nécessite le raccordement du réseau et/ou de ses équipements. De plus, le client est entièrement responsable de l'installation, de l'exploitation et de la maintenance de ses Equipements et logiciels.

RECOM ne prend pas en charge le paramétrage et la fourniture d'éléments actifs du réseau local du client non fournis par ses soins, 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 RECOM ou ne portent atteinte à la confidentialité des communications acheminées via ledit Réseau, ni ne causent aucun préjudice à RECOM ou à tout autre utilisateur du Réseau.

### **5 - ENGAGEMENTS DE NIVEAUX DE SERVICE**

#### **5.1 Temps de rétablissement d'un Lien d'Accès ADSL**

Le lien ADSL étant un lien dit grand public, aucune garantie de temps de rétablissement (GTR) n'est proposée.

RECOM fera ses meilleurs efforts pour rétablir un Lien d'Access avant la fin du Jour Ouvrable suivant la signalisation de l'Interruption par le client auprès de RECOM conformément à l'article « Procédure de Notification des Interruptions » pendant les Heures Ouvrables. En dehors de ces horaires, le rétablissement est différé au premier Jour Ouvrable suivant, avant 12 heures.

**RECOM ne peut être tenu responsable du délai de remise en fonctionnement d'un lien ADSL.**

#### **5.2 Temps de rétablissement d'un Lien d'Accès ADSL Nu**

RECOM fera ses meilleurs efforts pour rétablir un Lien d'Access ADSL Nu avant la fin du second Jour Ouvrable, suivant la signalisation de l'Interruption par le client auprès de RECOM conformément à l'article « Procédure de Notification des Interruptions », pendant les Heures Ouvrables. En dehors de ces horaires, le rétablissement est différé au premier Jour Ouvrable suivant, avant 12 heures.

#### **5.3 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 RECOM, conformément à la procédure, et l'heure à laquelle RECOM notifie au client le rétablissement du Service sur le Lien d'Accès IP-ADSL concerné.

#### **5.4 Pénalités et indemnisation.**

Aucune pénalités ou indemnisation ne peut être demandées à RECOM du fait d'une panne sur un lien ADSL, et ce même au titre de la qualité du Service.

#### **5.5 Procédure de Notification des Interruptions**

RECOM fournit au client 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 de 8h30 à 12h30 et de 14h à 18 du Lundi au Vendredi hors jour férié.

#### **5.6 Signalisation Transmises à Tort (STT)**

Dans le cas où le traitement d'une signalisation d'incident ne révèle aucun défaut sur la partie du réseau de RECOM, la signalisation est considérée comme signalisation transmise à tort (STT) et est facturée au client. Les signalisations transmises à tort seront facturées forfaitairement à hauteur de cent cinquante euros (150) Hors Taxe.

#### **Les tickets concernés :**

Les frais de signalisation sont dus par le client dans les cas suivants :

- ouverture de ticket pour un incident qui, après vérification par RECOM, s'avère ne pas relever du périmètre de sa responsabilité et/ou être consécutif à un usage anormal et/ou frauduleux du Service par le client,
- dysfonctionnement lié à l'utilisation par le client de techniques non autorisées,
- défaut généré par le client en dehors de l'hypothèse précédente,
- défaut non dû à une cause liée à la prestation de RECOM,
- défaut dû à une dégradation causée par un tiers.

#### **Contestation de facture :**

En cas de litige sur une facture, le client devra adresser au Service Comptabilité (comptabilité@recom.fr) un mail de contestation de la facture sous 10 jours ouvrés à compter de la réception de la facture. Celui-ci devra indiquer le(s) numéro(s) de ticket sur lequel(s) porte la contestation, ainsi qu'une justification. A réception de cette contestation, RECOM procédera à une analyse du (des) tickets(s) et transmettra un mail de réponse au client avec maintien ou non de la facturation de cette STT.

### **6 - DISPOSITIONS FINANCIERES**

Les tarifs du bon de commande s'entendent hors Difficultés Exceptionnelles de Constructions (DEC). En cas de DEC, le tarif du bon de commande ne s'applique pas et RECOM fera parvenir un devis au client.