

CONDITIONS PARTICULIERES DU SERVICE THD (FTTH et VDSL)

1 - LE SERVICE THD

1.1 Description

L'offre THD est un Service Très Haut Débit consistant en la fourniture du raccordement d'un ou plusieurs Sites Utilisateurs au réseau de données de RECOM par l'intermédiaire de liaisons basées sur des technologies et des Opérateurs différents.

Ainsi, la présente offre THD détaille les principes techniques, opérationnels, tarifaires et juridiques que RECOM propose au Client souhaitant obtenir un accès Très Haut Débit, que ce soit par le biais d'un accès FTTH (« Fiber to the Home ») ou d'un accès VDSL (« Very-high-bit-rate DSL »).

Cette offre pourra être révisée en tant que de besoins notamment en cas d'évolutions du cadre :

- technologique : mise en place de nouvelles technologies plus adaptées, ou disparition de certaines technologies.
- réglementaire, législatif ou jurisprudentiel, national ou communautaire, qui auraient pour conséquence de justifier une modification des engagements de RECOM qui lui sont imposés par la réglementation, y compris par toute décision d'une autorité administrative ou judiciaire prise en application de cette.

1.2 Les Offres THD

Le Service THD est une offre multifournisseur rassemblant les grands Opérateurs et des Délégations de Service Public (dites « DSP »). Le Service THD est également une offre multi-technologies (FTTH et VDSL) où chaque fournisseur n'est éligible qu'à certaines gammes de produits. Par principe, le Service THD propose des débits théoriques maximum non garantis, sans Garantie de Temps de Rétablissement (GTR).

RECOM propose au Client deux offres THD :

- l'Offre VDSL annonçant un Débit théorique maximum de 100 Mbps,
- l'Offre FTTH annonçant un Débit théorique maximum de 1 Gbps,

1.3 Modification / Suppression des conditions de fourniture du Service

La fourniture du Service dépend de la fourniture par un Opérateur ou une DSP de son service de liaisons (VDSL ou FTTH), ce dernier étant soumis aux termes et conditions de fourniture des Opérateurs ou des DSP.

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 l'Opérateur ou la DSP à ce dernier.

2 - CONDITIONS DE FOURNITURE DU SERVICE

2.1 Eligibilité au Service

RECOM dispose d'un outil permettant de connaître en temps réel l'éligibilité théorique d'un site 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,
- l'outil renvoie un résultat unique par site : en cas de résultats d'éligibilité multiples, RECOM retourne le résultat le plus adapté au site Client final.

2.2 Installation sur le Site Utilisateur

2.2.1 Principe

L'Équipement d'Accès au Service d'un Lien est un équipement connecté aux équipements informatiques du client lui permettant d'utiliser le lien d'accès.

2.2.2 Installation chez le client

RECOM fera son affaire de l'installation chez le client des équipements terminaux.

Le client fera en revanche son affaire de la desserte interne nécessaire à la mise en service du Lien d'Accès côté client. Le client supportera les frais et assumera les responsabilités liées à la desserte interne.

La responsabilité de RECOM ne peut être engagée, et aucune pénalité n'est due, en cas de défaillance du lien d'accès liée au non-respect du présent article par le Client.

RECOM reste étranger à tout litige pouvant naître entre le Client et/ou le propriétaire de l'emplacement de l'Équipement d'Accès au Service ou tout prestataire à l'intérieur du site client, à l'occasion de la mise à disposition dudit lien.

Pour toute intervention justifiée par la commande ou l'entretien d'un lien d'accès, 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.

2.3 Équipements du Client

Selon la technologie la mieux adaptée au service THD et l'Opérateur ou la DSP fournisseur dudit service, RECOM installera les équipements (Box ou ISRouteur), que nécessite le raccordement du réseau et/ou des équipements du client au réseau de RECOM.

Le client est entièrement responsable de l'exploitation et de la maintenance de ses équipements et logiciels si le service n'est pas inclus à l'offre RECOM.

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 Équipements 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.

4.4 Engagement de niveaux de service

Les accès VDSL et FTTH ne bénéficient pas d'une garantie de temps de rétablissement. RECOM s'engage à faire ses meilleurs efforts pour rétablir un accès de type TVDSL ou FTTH.

4.5 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.

4.6 Durée

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

4.7 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

5 - 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.