

SOMMAIRE

1. <u>DEFINITIONS</u>	2
2. <u>OBJET</u>	2
3. <u>DESCRIPTION DU SERVICE</u>	2
3.1 LES TYPES DE LIAISON	3
3.1.1 ADSL / VDSL / SDSL	3
3.1.2 FIBRE OPTIQUE	3
3.1.3 ACCES 4G	3
3.1.4 ACCES WIFI	3
3.1.5 SERVICE DHCP	4
3.2 LES SERVICES OPTIONNELS	4
3.2.1 SECURITE ANTI-VIRUS ET ANTI-SPAM DE MESSAGERIE	4
3.2.2 SECURITE ANTI-VIRUS DE FLUX WEB	4
3.2.3 SECURITE ANTI-INTRUSION	4
3.2.4 SECURITE ANTI-HAMEÇONNAGE	4
3.2.5 FILTRAGE WEB	4
3.2.6 VPN NOMADES	4
3.2.7 VPN RESEAUX	5
4. <u>INSTALLATION</u>	5
5. <u>EVOLUTION DU SERVICE</u>	6
5.1 DEMENAGEMENT D'UN SITE CLIENT AVANT MISE EN PLACE DU SERVICE	6
5.2 DEMENAGEMENT D'UN SITE CLIENT APRES MISE EN PLACE DU SERVICE	6
6. <u>MISE A DISPOSITION ET RESTITUTION DES EQUIPEMENTS</u>	6
6.1 MISE A DISPOSITION DES EQUIPEMENTS	6
6.2 RESTITUTION DES EQUIPEMENTS	7
7. <u>OBJECTIF DE QUALITE DE SERVICE</u>	7
8. <u>DUREE</u>	8
9. <u>CONDITIONS FINANCIERES</u>	8

1. DEFINITIONS

Les mots commençant par une majuscule et n'ayant pas leur définition dans celles ci-après auront la signification qui leur sont données au sein des documents Bon de Commande ou Conditions Générales de Vente.

"Service(s)" : signifie un service fourni par le Prestataire, tel que défini par les Conditions Particulières et le Bon de Commande signés par le Client.

« Accès à Internet » : Service permettant au Client d'accéder au réseau Internet.

« Desserte Interne » : signifie la partie privative de la/les paire(s) de cuivre depuis le point de concentration de l'opérateur historique, à l'adresse postale du Client, jusqu'au local informatique du Client.

« DSL » : signifie Digital Subscriber Line, technologie permettant l'utilisation du réseau téléphonique pour accéder au réseau Internet à haut débit (ADSL pour Asymmetric Digital Subscriber Line , SDSL pour Symetric Digital Subscriber Line ou VDSL pour Very high bit-rate Digital Subscriber Line).

« Eligibilité » : mesure de la capacité d'une ligne téléphonique à supporter la technologie DSL et un débit maximum donné. Cette mesure est théorique, elle est donnée à titre indicatif par le biais des outils des opérateurs de télécommunications et peut varier en fonction d'un certain nombre de critères combinatoires (exemples : qualité de la ligne téléphonique, distance entre le site du Client et le central téléphonique de l'opérateur historique, nombre de liaisons DSL connectées au central téléphonique, ...).

« Equipement » : matériel de routage mis à la disposition du Client par le Prestataire afin de délivrer les services d'Accès à Internet et/ou de Réseau Privé Virtuel. Chaque site bénéficie d'un (1) Equipement actif.

« Réseau Privé Virtuel » : signifie la mise en place de tunnels virtuels sécurisés entre plusieurs sites d'un Client, au travers du réseau Internet, pour les faire communiquer les uns avec les autres à la manière d'un réseau local étendu.

2. OBJET

Les présentes Conditions Particulières ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles le Prestataire fournit au Client un Accès à Internet pour un ou plusieurs établissements.

Le Prestataire assure la connexion du/des site(s) du Client au réseau Internet par le biais d'Equipements spécifiques mis à disposition par le Prestataire au Client. Par le biais de ces Equipements, le Prestataire pourra mettre en place un Réseau Privé Virtuel entre les sites du Client si le Bon de Commande le spécifie, ainsi que des services optionnels décrits au point 3.2 du présent document.

3. DESCRIPTION DU SERVICE

Le Service permet l'Accès à Internet par le Client depuis ses différents établissements (adresses postales précisées au Bon de Commande). Le Prestataire collectera les données émises par les Equipements du Client par le biais de concentrateurs afin de les livrer à leurs adresses IP de terminaison (vers le réseau Internet ou vers un autre Equipement du Client) et de délivrer le Service.

Le Client s'engage à ne pas faire une autre utilisation du Service et notamment accéder à des concentrateurs, réseaux ou Backbones Internet autre que celui du Prestataire et indirectement ses partenaires.

Afin de bénéficier du Service, les établissements du Client seront reliés par des liaisons de télécommunication souscrites par le Prestataire auprès d'un ou plusieurs opérateurs de

télécommunications. Le Client reconnaît le Prestataire comme étant son représentant vis à vis des opérateurs de télécommunications pour passer commande pour son compte des dites liaisons de télécommunications au nom du Prestataire.

Le Client confie au Prestataire l'installation des dites liaisons de télécommunication ainsi que leur exploitation, conformément au Bon de Commande. Le Client reconnaît que le choix des opérateurs de télécommunications est effectué par le Prestataire et qu'il ne dispose d'aucune faculté de changement d'opérateur.

3.1 Les types de liaison

3.1.1 ADSL / VDSL / SDSL

Une ADSL (Asymmetric Digital Subscriber Line) ou une VDSL (Very high bit-rate Digital Subscriber Line) ou une SDSL (Symetric Digital Subscriber Line) est une liaison de télécommunication à connexion permanente sur le Réseau Téléphonique Commuté existant du Client. Ce service est accessible sous réserve d'Eligibilité technique préalable et de faisabilité technique constaté sur le(s) site(s) Client. Il est précisé que certaines lignes téléphoniques analogiques ne sont pas éligibles à ce service.

L'Eligibilité ayant été préalablement constatée sur site par le ou les opérateur(s) de télécommunications mandaté(s) par le Prestataire et installée, chaque liaison de télécommunication bénéficiera de débits ascendants et descendants maximum comme indiqué au Bon de Commande.

Pour les liaisons ADSL et VDSL, il est précisé que la mise en œuvre du Service par le Prestataire entraîne automatiquement la suppression des services précédemment supportés par les liaisons téléphoniques mises à la disposition du Prestataire par le Client pour le Service. Le Client déclare faire son affaire des conséquences de facturation, maintien et/ou suppression d'autres services avec d'autres fournisseurs.

Pour les liaisons SDSL, le Client indique, au Prestataire, le numéro de téléphone correspondant à la ligne téléphonique pour laquelle il souhaite que soit installée la liaison SDSL.

3.1.2 Fibre Optique

Une Fibre Optique est une liaison de télécommunication à connexion permanente. Les cotations du Prestataire sont réalisées pour chaque nouvelle demande auprès des opérateurs de télécommunications capables de délivrer ce type de liaison. L'éligibilité d'une adresse postale à cette technologie reste théorique jusqu'à l'installation et le recettage de la liaison et des équipements nécessaires.

Les Frais d'Accès aux Services sont donnés à titre indicatif à l'établissement du Bon de Commande. En effet, pour des raisons techniques et/ou administratives, les Frais d'Accès aux Services peuvent subir des hausses de tarifs, par exemple des « droits de passage » (pour la collectivité locale ou la zone d'activité) du Génie Civil ou autres.

3.1.3 Accès 4G

La technologie 4G utilise le réseau de radiotéléphonie mobile et permet de créer des liaisons de télécommunications sans fil auprès d'opérateurs de télécommunications nationaux. Le Client reconnaît que la fiabilité de ces liaisons dépend d'un nombre de critères important, que la vitesse de transmission des données dépend notamment du nombre de canaux disponibles à un moment « T » et qu'en conséquence la connexion et/ou la vitesse de transmission des données peuvent être ralenties aux heures de pointes. Le Client est informé qu'en cas d'indisponibilité du réseau 4G, pour quelque raison que ce soit, les communications seront basculées sur des réseaux tiers (exemples : HSDPA, GSM, GPRS, EDGE, ...) de l'opérateur choisi par le Prestataire et seront acheminées aux conditions techniques propres à ce(s) réseau(x) et ce sans incidence tarifaire. Le Prestataire pourra, sur simple demande du Client, fournir une éligibilité théorique à partir des bases existantes chez les opérateurs télécoms et/ou organismes indépendants avant l'activation de ce service. Dès lors que ce service est activé, le Client accepte sans réserve l'application des tarifs applicables aux technologies 3G-4G indiquée au Bon de Commande et/ou ses annexes.

3.1.4 Accès Wifi

Le Service intègre, en standard, l'activation d'une fonctionnalité Wifi permettant de partager le service à un ensemble de postes de travail. Il est précisé que l'émetteur Wifi a des contraintes liées à la distance avec les postes de travail qui tentent de s'y connecter, ainsi que les matériaux utilisés dans la fabrication du bâtiment où réside le Client, notamment.

3.1.5 Service DHCP

Le service intègre, en standard, une fonction DHCP (Dynamic Host Configuration Protocol) activable sur simple demande du Client. La fonction DHCP de chaque Equipement mis à la disposition sur chaque site du Client par le Prestataire permet de gérer automatiquement l'attribution des adresses IP des ordinateurs et imprimantes connectés audit Equipement. Ce paramétrage est effectué, à distance, par le Prestataire.

3.2 Les services optionnels

Le Client accepte que les services optionnels décrits ci-dessous puissent faire l'objet de modifications, à tout moment, de la part du Prestataire, des éditeurs et/ou partenaires du Prestataire afin de se conformer à la législation ou tout autre autorité de droit, prévenir d'éventuelles dégradations du Service du Prestataire et/ou de ses partenaires ou toute autre raison susceptibles de nuire à la qualité du Service en général. Dans le cas où l'un des services ci-dessous venait à être supprimé du catalogue du Prestataire pour quelque raison que ce soit, le Client pourra demander par Lettre Recommandée avec AR la résiliation sans préavis du service concerné. Dès réception de cette notification, le Prestataire défalquera l'Abonnement Mensuel concerné de la prochaine facture du Client.

3.2.1 Sécurité Anti-Virus et Anti-Spam de messagerie

Le Service intègre, en option, un anti-virus et un anti-spam de mail capable de marquer chaque courriel comme spam, publicitaire ou viral. La mise à jour des bases anti-virus et anti-spam s'applique automatiquement.

3.2.2 Sécurité Anti-Virus de flux web

Le Service intègre, en option, le filtrage des sites web consultés. Ce système protège les utilisateurs des virus contenus dans les pages web. La mise à jour des bases de signatures antivirus s'applique automatiquement.

3.2.3 Sécurité Anti-Intrusion

Le Service intègre, en option, la sécurité anti-intrusion de type « pare-feu », permettant la mise en place de règles de sécurité spécifiques comme l'autorisation de protocoles entrants/sortants, d'adresses IP, couples IP sources vers IP destination. La mise à jour des bases de sécurité s'effectue automatiquement.

3.2.4 Sécurité Anti-Hameçonnage

Le Service intègre, en option, une sécurité d'anti-hameçonnage et d'usurpation d'identité grâce à un filtrage permanent des données en provenance du web. La mise à jour des bases de sécurité s'effectue automatiquement.

3.2.5 Filtrage web

Le Service intègre, en option, une fonction de « proxy » permettant de filtrer les sites internet et d'interdire l'accès vers certaines catégories de sites. Le système est capable de créer des listes « blanches » et des listes « noires ». Les règles de filtrage s'appliquent en permanence sur le(s) site(s) du Client et sont mises à jour automatiquement.

3.2.6 VPN nomades

Le Service intègre, en option, l'accès à distance au réseau local du Client via un poste de travail PC ou Macintosh, ainsi que des appareils mobiles IOS (iphone, ipad) et Android, sous réserve de compatibilité avec les logiciels du Prestataire.

3.2.7 VPN réseaux

Le Service intègre, en option, l'interconnexion de plusieurs sites du Client par le paramétrage des Equipements du Prestataire mis à disposition sur chaque site du client.

4. INSTALLATION

La procédure d'installation commence à partir de la validation du Contrat par le Prestataire et notamment de la validation des modalités et procédures de paiement (exemple : Autorisation de prélèvement dûment complétée par le Client).

Le Prestataire accusera réception de la validation du Contrat et tiendra informé le Client des étapes d'avancement de l'installation du ou des service(s) par courriel. Pour certains services, le Client pourra consulter l'état d'avancement de son installation par le biais de tickets de déploiement sur une interface web personnalisée. Le fait que le Prestataire entame un processus d'installation du Service ne veut signifier pas qu'il a validé le Contrat et notamment les procédures de paiement. Le Prestataire se réserve donc le droit d'arrêter l'installation à tout moment et/ou de suspendre tout ou partie du Service, sans préavis, jusqu'à validation définitive du Contrat et des procédures de paiement par le Client.

Il est entendu que la mise en place du Service consiste à raccorder les Equipements mis à la disposition du Client par le Prestataire, sur chacun de ses sites, à la fois au réseau local du Client et au réseau Internet.

Pour ce faire, le Prestataire délèguera à des opérateurs de télécommunications et/ou tiers habilités les installations nécessaires pour raccorder le bâtiment du Client au réseau Internet par le biais de liaisons de télécommunications comme décrits au point 3.1 du présent document.

D'autre part, le Client s'engage à pré-provisionner une desserte interne, dans son bâtiment, permettant le raccordement de l'Equipement mis à disposition par le Prestataire avec la/les liaison(s) de télécommunication provisionnée(s) à l'endroit défini par le Client, et en accord avec le Prestataire, ainsi que la livraison d'une prise réseau (RJ45) permettant de raccorder ledit Equipement au réseau local du Client. Dans ce contexte, en étroite collaboration avec les personnes en charge du déploiement pour le compte du Client, le Prestataire mettra en œuvre les moyens nécessaires à l'installation du Service.

Il appartient au Client d'obtenir, pour tout ce qui relève des installations situées dans le bâtiment où il est logé ou la zone d'activité dans laquelle le bâtiment se trouve, les autorisations nécessaires au raccordement de réseaux d'opérateurs de télécommunications. Le prestataire reste étranger à tout litige pouvant intervenir entre le Client et ces tierces personnes. Les frais supplémentaires à engager seront à la charge exclusive du Client et notamment les frais réclamés par les opérateurs de télécommunications ou tout autre tiers privé ou public dans le cadre de l'exécution des présentes (exemples non exclusifs : câblage, travaux avec perçage, branchements électriques, normes techniques, passage dans les parties communes, ...). Dans l'éventualité où tout ou partie de ces modifications rendrait la fourniture du service impossible, le Prestataire résiliera unilatéralement le service concerné, sans qu'il puisse voir sa responsabilité engagée pour quelque motif que ce soit sans renoncer à l'application de l'article 5 du présent document.

En amont de l'installation ou au moment de l'installation des liaisons de télécommunications, s'il s'avère que le Client n'est pas/plus éligible aux technologies souhaitées et inscrites au Bon de Commande signé, le Prestataire pourra livrer des technologies permettant un débit le plus proche possible de celui initialement souhaité, avec l'accord expresse du Client. Dans ce cas, un nouveau Bon de Commande annulera et remplacera le précédent. Dans tous les cas, le Prestataire étant dépendant des Opérateurs Télécoms, n'est pas responsable de l'incapacité à livrer la liaison initialement prévue au Bon de Commande et le Client ne pourra réclamer aucune indemnité ou compensations financières. Ce fait ne rend pas caduque le Bon de Commande du Client si celui-ci intègre plusieurs liaisons de télécommunications. En revanche, le Client aura le droit de demander à ne pas être livré d'une liaison différente que celle indiquée au Bon de Commande pour le(s) site(s) concerné(s). Dans ce cas, le Client signera un Bon de Commande « annule et remplace » proposé par le Prestataire.

Egalement, dans le cas de liaisons xDSL, reposant sur des infrastructures cuivres, s'il s'avère qu'un établissement d'un Client ne dispose pas d'assez de paires de cuivre pour livrer ladite liaison, une opération de désaturation des lignes de cuivre sera nécessaire et entraînera une facturation supplémentaire aux Frais d'Accès aux Services initiaux, à la charge exclusive du Client. Une désaturation « simple » est facturée 740 Euros HT. Une désaturation « complexe » fera l'objet d'un devis de la part de l'Opérateur Télécom

concerné et sera facturés directement par SAYSE au Client.

5. EVOLUTION DU SERVICE

5.1 Déménagement d'un site Client avant mise en place du Service

Dans l'hypothèse d'un déménagement d'un site Client avant la mise en place du service par le Prestataire, le Client est tenu de prévenir le Prestataire au minimum cinquante (50) jours avant la date de déménagement du dit Site, par Lettre Recommandée avec Avis de Réception. Dans le cas contraire, le Client sera redevable auprès du Prestataire des Frais d'Accès aux Services définis au Bon de Commande ainsi que des éventuels frais imputables aux opérateurs télécoms.

Le Prestataire pourra procéder à une étude de faisabilité concernant le nouveau site du client à installer afin de poursuivre l'exécution du Contrat. Le Prestataire pourra proposer au Client un devis si les conditions du nouveau site du Client l'exigent. Quand le déménagement sera réputé théoriquement possible, le Client sera redevable au Prestataire de tous les frais engagés et notamment tous les Frais d'Accès aux Services.

5.2 Déménagement d'un site Client après mise en place du Service

Dans l'hypothèse d'un déménagement d'un site Client après la mise en place du Service par le Prestataire, le Client est tenu de prévenir le Prestataire au minimum soixante (60) jours avant la date de déménagement du dit Site, par Lettre Recommandée avec Avis de Réception pour les sites équipés de liaisons de télécommunication ADSL, SDSL, VDSL ou 3G/4G et quatre vingt dix (90) jours avant la date de déménagement dans les mêmes conditions pour les sites équipés de liaisons de télécommunications Fibres Optiques. Si le Client ne respecte pas ces délais, le Prestataire ne pourra pas garantir des dates d'installation du Service pour les nouveaux sites du Client.

Quand le déménagement est théoriquement possible, le Client sera redevable au Prestataire des sommes suivantes :

- Cent pour cent (100%) des Abonnements Mensuels, du Service de l'ancien site, restant dus jusqu'au sixième (6^{ème}) mois suivant la date de mise en Service du site concerné (Date de PV intermédiaire ou Date de Recette Générale),
- Cinquante pour cent (50%) des Abonnements Mensuels, du Service de l'ancien site, restant dus au delà des six (6) premiers mois, et jusqu'à la fin de la Durée Initiale définie au Bon de Commande,
- Les Frais d'Accès aux Services du nouveau site,
- Le reliquat de Consommations de l'ancien site
- Les Abonnements Mensuels du Service du nouveau site,
- Les Consommations du nouveau site.

Par ailleurs, le Contrat sera reconduit pour une durée équivalente à la Durée Initiale défini au Bon de Commande.

Si le Client ne souhaite pas ou ne peut pas continuer à bénéficier du Service, le Client versera au Prestataire les indemnités prévues en cas de résiliation anticipée du Contrat par le Client, conformément aux Conditions Générales de Vente du Prestataire.

6. MISE A DISPOSITION ET RESTITUTION DES EQUIPEMENTS

6.1 Mise à disposition des Equipements

Le Prestataire met à disposition du Client les Equipements nécessaires au bon fonctionnement du Service. Lesdits Equipements sont mentionnés au Bon de Commande.

La mise à disposition des Equipements n'entraîne aucun transfert de propriété. Les Equipements restent la propriété exclusive du Prestataire.

Le Client s'engage à ne pas retirer ou cacher les mentions de propriété apposées sur le matériel par le Prestataire. Le Client s'interdit à ce titre tout acte de disposition des Equipements tels que vente, location, prêt, etc., ainsi que toute intervention technique sur les Equipements telle que, à titre non exhaustif :

ouverture du matériel, modification des applications, logiciels installées...

Le Client agit comme gardien du/des Equipement(s) à compter de leur livraison et pendant toute la période pendant laquelle il en a jouissance, ce qui signifie qu'il lui appartient de le maintenir en bon état pendant toute la durée du contrat.

La mise à disposition des Equipements énumérés dans le Bon de Commande ne relève aucunement d'un transfert de propriété, mais les risques afférents auxdits Equipements sont transférés à leur date de livraison dans les locaux du Client jusqu'à leur restitution. Le Client s'engage en conséquence pendant la période de mise à disposition à souscrire toutes assurances nécessaires relatives aux Equipements et à leur usage.

En cas de tentative de saisie des Equipements, le Client doit en aviser sans délai le Prestataire, élever toute protestation et prendre toutes les réserves nécessaires pour faire connaître les droits du Prestataire sur les Equipements. Si une saisie a lieu, le Client doit faire diligence à ses frais pour en obtenir la main levée.

6.2 Restitution des Equipements

A l'issue du Contrat, dans un délai de dix (10) jours calendaires, et quelle qu'en soit la cause, le Client doit restituer l'ensemble des Equipements mis à disposition par le Prestataire en bon état de fonctionnement, d'entretien, accompagnés de leurs accessoires éventuels (câbles et autres). Les Equipements ainsi retournés le seront dans un « emballage », sur lequel apparaîtront clairement la mention « Retour Boitier SD-WAN » ainsi que le nom du Client à l'adresse suivante : SAYSE, Retours Boitier SD-WAN, 10 rue de le Paix, 75002 Paris.

A défaut de restitution ou de détérioration des Equipements dans les dix (10) jours calendaires après la date de fin de Contrat, le Prestataire pourra facturer au Client les pénalités forfaitaires suivantes :

Modem	275 €HT
Câble	15 €HT
Alimentation	30 €HT
Routeur / Box	800 €HT

Le Client reconnaît que ces pénalités forfaitaires sont acquises automatiquement par le Prestataire sans qu'il soit besoin d'avoir recours aux juridictions compétentes pour les confirmer à titre de dommages et intérêts concernant la désorganisation logistique du Prestataire.

En parallèle, le Prestataire se réserve le droit de reprendre possession des Equipements directement ou par un mandataire de son choix, sans autorisation préalable du Client afin de procéder librement à leur reprise. Les éventuels frais occasionnés seront à la charge du Client.

7. OBJECTIF DE QUALITE DE SERVICE

Le Prestataire prendra en charge cinq jours sur sept (5/7), entre 9H30 et 18H30 les Défaillances de fonctionnement du Service, (i) sur incident détecté par le Prestataire ou (ii) le cas échéant signalé par le Client (ci après désignés indistinctement « la Notification de Défaillance ») qui devra apporter sa pleine coopération au Prestataire pour déterminer la cause du problème afin de le résoudre. Toute Notification de Défaillance, dans le cas où la Défaillance est signalée par le Client, devra se faire par l'envoi d'un e-mail à l'adresse support@sayse.fr ou par téléphone au numéro 0820 432 000. Le Client se verra remettre un numéro de Notification de Défaillance. En cas de Défaillance, le Prestataire s'efforcera de réaliser les objectifs de qualité de service suivants (ci-après individuellement désignés « Objectif de Qualité de Service ») :

Sur un mois, le Prestataire s'efforcera de rendre le Service disponible au moins 99,85% du temps (ci-après désignés « Objectif de Disponibilité du Service »), ce temps de disponibilité étant calculé sur la base des Notifications de Défaillance du Client adressées au Prestataire au cours de la période susmentionnée. Le Client pourra, si un Objectif de Disponibilité du Service n'est pas atteint durant un mois, sur demande,

bénéficiaire auprès du Prestataire d'un avoir égal à un pourcentage :
des Frais Fixes payables au titre du mois au cours duquel est intervenue la Défaillance et de la moyenne
des Frais d'Utilisations payables au titre des trois mois précédents le mois au cours duquel est intervenue la
Défaillance et ce, tel que mentionné dans le tableau ci-dessous :

Objectif de Disponibilité du Service	Montant de l'Avoir
De 99,85 à 99,5%	3%
De 99,5 à 97%	5%
Moins de 97%	15%

Le Prestataire s'efforcera de corriger tout problème ayant causé une Défaillance du Service dans le délai de quatre (4) heures à compter de la réception d'une Notification de Défaillance et de remplacer tout Equipement défaillant mis à disposition du Client ou vendu au Client (si la période de garantie est toujours en cours) dans les quarante huit (48) heures à compter de la constatation par le Prestataire de la défaillance de l'Equipement (ci-après désignés « Objectif de Rétablissement du Service »). Aucune pénalité ne sera due par le Prestataire si l'Objectif de Rétablissement du Service n'est pas atteint.

Les pénalités libératoires mentionnées ci-dessus ne s'appliquent pas, et aucun avoir ne sera émis, pour la période au cours de laquelle le Service fait l'objet d'une Défaillance en raison de l'une des causes suivantes (ci-après individuellement désignés un « Evénement Excusable ») : (i) un équipement ou un service non fourni par le Prestataire (ii) les actes ou omissions du Client (iii) une maintenance planifiée (iv) un trafic du réseau qui excède la capacité du Service (v) les actes ou omissions de France Télécom ou de tout autre opérateur de télécommunication (vi) l'indisponibilité du Client, ou autre manquement de celui-ci, à coopérer raisonnablement avec le Prestataire afin de rétablir le Service.

L'émission, par le Prestataire, d'avoirs est soumise aux limites suivantes :

le montant d'avoirs pour Objectif de Qualité de Service émis sur toute période de 30 jours consécutifs sera plafonné à 15% des Frais Fixes et des Frais d'Utilisation mensuels dus au titre du Service défaillant;
les avoirs résiduels ne seront pas reportés à des périodes ultérieures.

8. DUREE

Par défaut, la Durée Initiale du Service commencera à compter de la Date de Recette Générale pour une période de trente six (36) mois, sauf durée contraire indiquée au Bon de Commande. Ensuite, le Contrat sera tacitement reconduit selon les modalités indiquées aux Conditions Générales de Vente du Prestataire en vigueur à la date de signature du Contrat.

9. CONDITIONS FINANCIERES

En contrepartie de la fourniture du Service par le Prestataire, le Client devra lui payer les Abonnements Mensuels, Frais d'Accès aux Services, Prestations et Consommations inscrits au Bon de Commande et/ou aux annexes des présentes Conditions Particulières.