

ENTRE

D'une part,

AXIONE, société par actions simplifiée au capital social de 6 057 456,00 Euros, immatriculée au RCS Nanterre sous le numéro 449 586 544, dont le siège social est sis 152 avenue Pierre Brossolette 92240 Malakoff, représentée par Monsieur Éric JAMMARON, son Président, dûment habilité aux présentes, agissant en son nom et pour son compte et au nom et pour le compte de sa Mandante, U2M,

Ci-après dénommée « **Axione** » ou « **Le Fournisseur** ».

ET

D'autre part,

La SOCIETE : _____

Constituée sous forme de : _____

Au capital social de : _____

Immatriculée au RCS de : _____

Sous le numéro : _____

Dont le siège social est sis : _____

Représentée par : _____

En qualité de : _____

Ci-après désignée le « **Client** »

Le Client et le Fournisseur, en sa qualité de mandataire sont collectivement dénommés ci-après « **les Parties** ».

SOMMAIRE

PREAMBULE	3
1. DEFINITIONS	3
2. OBJET DES CONDITIONS PARTICULIERES	5
3. DOCUMENTS CONTRACTUELS	5
4. entrée en vigueur – DUREE DU CONTRAT	5
4.1. ENTREE EN VIGUEUR	5
4.2. DUREE DU CONTRAT ET DES COMMANDES	5
5. DESCRIPTION DE L'OFFRE	5
5.1. LIVRAISON DANS LA SALLE REPARTITEUR	5
5.2. MISE A DISPOSITION D'UNE LIGNE MALL CONNECT	6
5.2.1. MISE A DISPOSITION D'UNE LIGNE MALL CONNECT	6
5.2.1.1. PRESTATION DE RACCORDEMENT	6
5.2.1.2. PRESTATION DE VISITE TERRAIN	6
5.2.1.3. DIFFICULTES EXCEPTIONNELLES DE CONSTRUCTION	6
5.2.1.4. DESSERTE INTERNE COMPLEMENTAIRE	6
5.2.2. MAINTENANCE DU SERVICE	6
5.3. CONDITIONS DE RACCORDEMENT D'UN SERVICE MALL CONNECT AVEC CABLAGE CLIENT FINAL	7
5.3.1. DELAI DE MISE EN SERVICE	7
5.3.2. CAS NECESSITANT UNE PRISE DE RENDEZ-VOUS	7
5.3.3. ACCES A LA BOUTIQUE	7
5.3.4. DEPLACEMENT INFRUCTUEUX DU FOURNISSEUR	7
5.3.5. ABSENCE DU FOURNISSEUR	7
5.3.6. DATE DE DEBUT DU SERVICE	7
5.3.7. RETARD DE LIVRAISON DU FAIT DU FOURNISSEUR (HORS DEC)	7
5.3.8. RETARD DE LIVRAISON DU FAIT DU CLIENT OU DU CLIENT FINAL	7
6. COMMANDE DU SERVICE	8
6.1. COMMANDE D'UNE MISE EN SERVICE DE LIGNE MALL CONNECT	8
6.2. AUTRES COMMANDES	8
6.3. OUTIL D'AIDE A LA PRISE DE COMMANDE	8
7. DUREE DU SERVICE	8
8. DISPOSITIONS FINANCIERES	8
8.1. TARIFS DU SERVICE	8
8.2. PRINCIPE D'INDEXATION	8
8.3. TERMES DE FACTURATION DU SERVICE	9
9. MODIFICATION REGLEMENTAIRE OU LEGISLATIVE	9
10. RESILIATION DU SERVICE	9
10.1. RESILIATION D'UNE PRESTATION DE PENETRANTE SALLE REPARTITEUR	9
10.2. RESILIATION D'UNE LIGNE MALL CONNECT	9
10.2.1. ANNULATION D'UNE COMMANDE DE LIGNE MALL CONNECT AVANT LA DATE DE MISE EN SERVICE	10
10.2.2. RESILIATION D'UN SERVICE APRES LA DATE DE MISE EN SERVICE	10
10.3. SUSPENSION ET/OU RESILIATION POUR NON-RESPECT DES OBLIGATIONS CONTRACTUELLES PAR LE CLIENT	10
10.4. RESILIATION POUR NON-RESPECT DES OBLIGATIONS CONTRACTUELLES PAR LE FOURNISSEUR	10
10.5. RESILIATION POUR CAS DE FORCE MAJEURE	10
10.6. RESILIATION POUR HAUSSE EXCEPTIONNELLE DES PRIX	10
11. CESSION OU TRANSFERT DU CONTRAT ET DES DROITS Y AFFERENTS	10
12. EVOLUTION DU CONTRAT	11
13. SERVICE APRES VENTE	11
13.1. ACCUEIL DES SIGNALISATIONS	11
13.2. SIGNALISATION D'UN DYSFONCTIONNEMENT	11
13.3. DOMAINE D'INTERVENTION DU FOURNISSEUR	11
13.4. PROCEDURE D'ESCALADE HIERARCHIQUE	12
13.5. SIGNALISATION TRANSMISES A TORT (STT)	12
13.6. DEPLACEMENT INFRUCTUEUX	12
13.7. MAINTENANCE PROGRAMMEE	12
13.8. ECHANGE DES MATRICES DE CONTACTS	12
14. NIVEAU D'ENGAGEMENT DE SERVICE	12
14.1. ENGAGEMENT DE QUALITE DE SERVICE	12
14.1.1. POUR LE SERVICE LIGNE MALL CONNECTE BASIC	12
14.1.2. POUR LE SERVICE LIGNE MALL CONNECT PREMIUM	13
14.1.3. GARANTIE DE TEMPS DE RETABLISSEMENT	13
14.1.4. CONDITIONS REQUISES POUR LA MISE EN ŒUVRE DES ENGAGEMENTS DU FOURNISSEUR POUR LES LIGNES MALL CONNECT PREMIUM ET PREMIUM PLUS	14
14.1.5. DISPONIBILITE DU SERVICE	14
14.1.5.1. POUR LE SERVICE LIGNE MALL CONNECT BASIC	14
14.1.5.2. POUR LE SERVICE LIGNE MALL CONNECT PREMIUM	15
14.2. PENALITES EN CAS DE NON-RESPECT DES ENGAGEMENTS DE QUALITE DE SERVICE	15
15. OBLIGATIONS DES PARTIES	16
15.1. PROPRIETE DES CABLES	16
15.2. MODIFICATIONS DU RESEAU DU FOURNISSEUR	16
15.3. TRAITEMENT DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL	16
15.4. LIMITE DE RESPONSABILITE DU FOURNISSEUR	16
16. RESPONSABILITE	16
17. ASSURANCE	16

PREAMBULE

Le Fournisseur organise et réalise à l'initiative de sa Mandante, U2M, l'exploitation technique et commerciale de boucles locales en fibre optique dans des centres commerciaux.

Le Client a manifesté son intérêt pour accéder aux boucles locales dans lesdits centres commerciaux dans des conditions raisonnables et non discriminatoires et selon un niveau de qualité conforme aux standards du marché.

Le Fournisseur déclare avoir reçu tous les pouvoirs sa Mandante pour négocier et signer le Contrat.

De convention expresse, le Fournisseur :

- Signe le Contrat au nom et pour le compte d'U2M,
- S'engage à communiquer à U2M les termes et conditions du Contrat et de tout avenant éventuel.

Il est précisé qu'à défaut de communication du Contrat à U2M, la responsabilité du Client ne pourra être engagée en raison de ce défaut de communication.

U2M est réputée être individuellement engagée à l'égard du Client au titre du présent Contrat et s'engage à respecter l'intégralité des obligations qui y sont définies. Le Fournisseur se porte garant vis-à-vis du Client du respect par U2M des termes et conditions du Contrat.

Le Fournisseur a pour activité d'offrir aux opérateurs des services d'accès et de connectivité sur les réseaux en fibre optique. A ce titre, le Client commercialise auprès des Clients Finaux des accès aux Lignes Mall Connect exploitées par le Fournisseur.

1. DEFINITIONS

En complément des définitions des Conditions Générales, les termes suivants, utilisés dans les présentes Conditions particulières, auront la signification qui suit :

« **Avis de mise à disposition du service** » désigne toute notification de la mise à disposition du service par le Fournisseur au Client, sous format papier ou électronique.

« **Bandeau Optique** » désigne l'équipement passif comportant plusieurs prises installées de façon optionnel dans une Boutique à la demande d'un Opérateur Commercial client de la présente Offre.

« **Boutique** » ou « **Local** » désigne dans un Centre Commercial de la Mandante, un point de vente ou un magasin

« **Câblage Mall Connect** » désigne l'ensemble des fibres, câbles, matériels et locaux techniques entre le Point de Livraison et le PTO ou le Bandeau Optique

« **Centre Commercial** » désigne un ensemble immobilier propriété de la Mandante permettant de réunir des Boutiques appartenant à des personnes physiques ou morales qui les exploitent à des fins commerciales. La liste des Centres Commerciaux de la Mandante éligibles à l'Offre figure en Annexe 7.

« **Client Final** » ou « **Utilisateur Final** » désigne toute personne physique ou morale, généralement une Boutique, qui souscrit à une offre de services de communications électroniques très haut débit auprès d'un Opérateur Commercial qui utilise le présent service.

« **Commande** » désigne toute Commande sous format papier ou électronique échangée entre le Fournisseur et le Client d'une composante du Service. Aucune Commande ne modifiera les présentes Conditions Particulières et / ou les Conditions Générales qui ne pourront être modifiées que par voie d'avenant ou par la signature par les deux Parties d'un nouveau Contrat.

« **Contrat** » ou « **Contrat Mall Connect** » désigne le présent contrat conclu entre le Client et le Fournisseur.

« **Date de Début du Service** » désigne la date utilisée comme date de début de facturation du Service conformément à l'Annexe 5 « Conditions techniques et opérationnelles du Service ».

« **Desserte interne** » désigne la portion du Raccordement Client Final entre la PTO et le PDB.

« **Equivalence des intrants (Eol)** » désigne la fourniture de services et d'informations à tout demandeur d'accès, interne ou externe, dans les mêmes conditions, y compris en ce qui concerne les niveaux de prix et de qualité de service, les calendriers, les systèmes informatiques, les processus opérationnels utilisés et le niveau de fiabilité et de performance.

« **ERP** » ou « **Etablissement Recevant du Public** » désigne des bâtiments ouverts à des personnes extérieures, que ce soit en accès gratuit ou payant, libre, restreint ou sur invitation. Un ERP est soumis à une réglementation spécifique qui encadre les conditions d'accessibilité et de sécurité. Dans le cadre des présentes l'ERP est un Centre Commercial de la Mandante.

« **Faute Spécifique** » : a le sens qui lui est donné à l'article 10.3

« **Fibre distribuée** » : fibre de desserte optique terminée sur connecteur au Répartiteur. Les fibres distribuées sont soit des fibres disponibles au PBO pour un raccordement client, soit des fibres en attente.

« **Fibres Surnuméraires** » désigne les fibres supplémentaires au regard des besoins prévisionnels pour desservir les Boutiques du Centre Commercial concerné.

« **Fournisseur** » désigne AXIONE, en tant que Mandataire de la Mandante qui agit par ailleurs comme l'Opérateur d'Immeuble

« **Mall Connect** » désigne pour un Centre Commercial la liaison par fibre optique passive du Répartiteur jusqu'à la Boutique.

« **Heures Ouvrables** » désigne la période de 8h à 18h les Jours Ouvrables.

« **Heures Ouvrées** » désigne la période de 8h à 18h les Jours Ouvrés.

« **Jour Ouvrable** » désigne tout jour à l'exception du dimanche ou de tout autre jour férié en France.

« **Jour Ouvré** » désigne tout jour à l'exception du samedi et du dimanche et de tout autre jour férié en France.

« **Ligne Mall Connect** » désigne une liaison passive continue en fibre optique allant du Point de Livraison au Point de Terminaison Optique installé dans une Boutique

« **Logement Raccordable** » désigne toute Boutique accessible depuis le Point de Livraison du Centre Commercial Concerné.

« **Mandante** » désigne U2M, société par actions simplifiée à associé unique au capital social de 38 200 Euros, immatriculée au RCS de Paris (B) sous le numéro 433 127 537, dont le siège social est sis 7 Place du Chancelier Adenauer, 75116 Paris, représenté par Monsieur Alexis VERON.

« **Mise en Service** » désigne la création d'une continuité optique entre le PTO et le Point de Livraison.

« **Opérateur Commercial (OC)** » ou « **Client** » désigne un opérateur tiers client du Fournisseur qui commercialise des services de communication électronique à très haut débit en fibre optique en application des présentes

« **Opérateur d'Immeuble (OI)** » : désigne au sens de présente et du cadre réglementaire défini par l'ARCEP, U2M.

« **Outil de Gestion des Incidents** » désigne l'outil mis à disposition du Client par le Fournisseur qui permet de signaler des dysfonctionnements.

« **Outil d'Eligibilité** » désigne l'outil qui permet de vérifier l'éligibilité d'une adresse au Service.

« **Point de Démarcation Boutique (PDB)** » : désigné le boîtier d'interface entre le réseau de Desserte Interne de la Boutique et le reste du Réseau du Centre Commercial concerne.

« **Point de Branchement Optique** » ou « **PBO** » dans le cadre d'un raccordement final, désigne le boîtier auquel le local du Client Final doit être raccordé pour la mise en service des offres du Client.

« **Point de Livraison** » désigne le connecteur optique situé sur le répartiteur où le Client a choisi de se raccorder.

« **Point de Mutualisation** » ou « **PM** » ou « **Répartiteur** » désigne le point sur lequel les liens fibres optiques de la boucle locale optique sont concentrés.

« **Point de Terminaison Optique** » ou « **Prise Terminale Optique** » ou « **PTO** » désigné l'équipement passif matérialisé par une ou plusieurs prises dans la Boutique du Client Final. Dans le cadre de la souscription à l'option « Bandeau Optique », ce PTO est matérialisé par ledit Bandeau.

« **Raccordement Client Final** » ou « **Câblage Client Final** » désigne un raccordement d'une Boutique techniquement compatible avec les recommandations techniques du Service. Ce raccordement va du PBO jusqu'au PTO compris.

« **Réseau** » désigne l'ensemble de câbles de fibre optique déployés dans le Centre Commercial concerné et exploité par le Fournisseur. Le Réseau est la propriété exclusive de l'Opérateur d'Immeuble.

« **Service** » ou « **Offre Mall Connect** » désigne l'accès au Câblage fourni par le Fournisseur au Client au titre des présentes Conditions Particulières en vue de permettre au Client de fournir des services de communications électroniques.

« **Site Mall Connect** » désigne une Boutique dans un Centre Commercial donné.

« **Tiers** » désigne ici toute personne morale ou physique à l'exclusion du Fournisseur, du Client et de l'Utilisateur Final

2. OBJET DES CONDITIONS PARTICULIERES

L'Offre Ligne Mall Connect s'adresse à des Opérateurs Commerciaux exerçant une activité d'opérateur de communication électronique au sens du Code des postes et communications électroniques en vigueur.

3. DOCUMENTS CONTRACTUELS

Les Conditions Particulières se composent des documents suivants. Etant entendu qu'en cas de contradiction ou de divergence entre plusieurs documents contractuels, les documents ci-dessous prévalent dans l'ordre de préséance prévu dans les Conditions Générales du Fournisseur. Les Annexes aux Conditions Particulières se décomposent comme suit :

- L'Annexe 1 – Tarification de l'offre Ligne Mall Connect.
- L'Annexe 1.A – Pénalités.
- L'Annexe 2.A – Spécifications techniques d'accès à l'offre Ligne Mall Connect
- L'Annexe 3.A – Description des flux de données SI et processus du service FTTE passif – OAPC.
- L'Annexe 3.B – Description des flux de données SI et processus du service FTTE passif – MAD PM.
- L'Annexe 3.C – Description des flux de données SI et processus du service FTTE passif – SAV.
- L'Annexe 3.C' – Description des flux de données SI et processus du service FTTE passif – Flux SAV.
- L'Annexe 3.D – Description des flux de données SI et processus du service FTTE passif – PDC Accès Ligne FTTE Passive .
- L'Annexe 4.A – Bon de Commande Pénétrante Salle Répartiteur
- L'Annexe 5 – Conditions techniques et opérationnelles du Service
- L'Annexe 6 – Modèle de Plan de prévention
- L'Annexe 7 – Liste des centres commerciaux éligibles
- L'Annexe 8 – Matrice des contacts
- L'Annexe 9 – Difficultés Exceptionnelles de Construction

Les Annexes 1 à 8 sont modifiables unilatéralement par le Fournisseur, dans les conditions d'information préalables décrites à l'article 12 du présent Contrat. L'ensemble de ces documents est remis au Client lors de la signature des Conditions Particulières. Le Contrat exprime l'intégralité des obligations des Parties, il annule et remplace tous accords écrits et verbaux, toutes correspondances ou propositions entre lesdites Parties, antérieurs à sa signature et ayant le même objet.

4. ENTREE EN VIGUEUR – DUREE DU CONTRAT

4.1. Entrée en vigueur

Sauf cas expressément prévu aux présentes, le Contrat entre en vigueur le jour de la signature des présentes Conditions Particulières par les deux Parties. Dans le cas où la date de signature des Parties ne serait pas concomitante, le Contrat prend effet au jour où la dernière signature est apposée. Les Commandes prennent effet dans les conditions décrites aux paragraphes qui s'y rapportent.

4.2. Durée du Contrat et des Commandes

Le Contrat prendra effet à la date de sa signature par les Parties (ou à la date de sa signature par la dernière des Parties ayant signé le Contrat si la signature ne survient pas à la même date) et demeurent en vigueur, sauf résiliation anticipée conformément à ses termes, jusqu'à (i) l'échéance du terme de la dernière Commande en vigueur dûment souscrite par le Client pour le Service ou (ii) à défaut de l'émission d'une Commande, au plus tard trois (3) ans suivant l'entrée en vigueur du Contrat. Les Commandes conclues au titre du Contrat sont conclues pour une durée précisée à l'article 7 « DUREE DU SERVICE »

5. DESCRIPTION DE L'OFFRE

L'offre consiste en la fourniture d'une ligne d'accès passive en fibre optique avec ou sans GTR depuis une Boutique d'un Centre Commercial de la Mandante vers un Répartiteur constitutif du Point de Livraison dans le Centre Commercial concerné en vue de desservir un Client Final du Centre Commercial concerné. Les Câblages sont la propriété de la Mandante. Le Fournisseur s'engage à fournir les Services commandés dans le strict respect des exigences prévues au Contrat. En particulier, le Fournisseur garantit le bon fonctionnement desdits Services et le respect des performances attendues.

5.1. Livraison dans la Salle Répartiteur

Il est entendu entre les Parties qu'avant toute Commande de Ligne Mall Connect, le Client devra avoir préalablement souscrit à une prestation de Pénétrante Salle Répartiteur du Centre Commercial concerné en utilisant le bon de Commande figurant en Annexe 4. Cette dernière doit permettre au Client, sous réserve de faisabilité, de réaliser les travaux de pénétration de son câble dans la Salle Répartiteur, d'installer son tiroir optique sur le Répartiteur et de s'interconnecter au Réseau.

Les modalités tarifaires cette prestation sont détaillées en Annexe 1. Toute malfaçon imputable au Client et constatée par le Fournisseur devra faire l'objet de reprise selon les conditions et modalités décrites en Annexe 1.A. Cette prestation est disponible dans la limite des capacités techniques du Centre Commercial concerné et dans le respect de son Règlement Intérieur. Le délai indicatif de mise en

service, hors cas de désaturation, est de quatre (4) semaines à compter de la date d'envoi d'accusé de réception de la Commande concernée par le Fournisseur.

5.2. Mise à disposition d'une Ligne Mall Connect

La mise en service d'une Ligne Mall Connect consiste en la création d'une continuité optique entre une PTO (ou un Bandeau Optique en option) et le Répartiteur. Cette opération est réalisée exclusivement par le Fournisseur pour le compte du Client. Le Client ne pourra en aucun cas intervenir sur le Câblage.

5.2.1. Mise à disposition d'une Ligne Mall Connect

Cette prestation inclut :

- Le brassage de la Ligne Mall Connect au Point de Livraison, réalisé par le Fournisseur lui-même,
- La réalisation d'une « Prestation de Raccordement » lorsque la Boutique n'est pas déjà équipée d'une PTO (ou un Bandeau Optique en option) ou la mise à disposition du raccordement lorsque la Boutique est déjà équipée d'une PTO ;
- La réalisation d'une « Prestation de Visite Terrain » systématique afin d'identifier au plus tôt dans le processus de Commande les nécessités de « Desserte Interne Complémentaire » ou les « Difficultés Exceptionnelles de Construction ».

5.2.1.1. Prestation de Raccordement

La Prestation de Raccordement incluse dans les Frais d'Accès au Service consiste en la création par le Fournisseur (ou tiers mandaté par lui) d'une continuité optique entre un PBO et une PTO à poser (ou un Bandeau Optique en option) sur une distance maximum de 130 ml :

- Soit une distance PBO – PDB : 100 ml
- Soit une distance PDB – PTO (Desserte Interne) : 30 ml

5.2.1.2. Prestation de Visite Terrain

Le Fournisseur produira systématiquement une Visite Terrain sur chaque nouvelle Commande de Ligne Mall Connect pour une Boutique qui n'est pas déjà équipée d'une PTO. La Visite technique permet d'identifier les éventuelles DEC et/ou un besoin de Desserte Interne Complémentaire. Le Fournisseur s'engage à contacter l'Utilisateur Final sous cinq (5) Jours Ouvrés suivant l'AR de Commande afin de programmer la date de la Visite Terrain.

Le rendez-vous intervient dans un délai maximum de quinze (15) Jours Ouvrés suivant l'AR de Commande, sous réserve de disponibilité du Client Final. Cette Visite Terrain fera l'objet de l'émission d'un procès-verbal, dit CRI (Compte-Rendu d'Intervention) qui sera renseigné et signé à l'issue de la prestation par le Fournisseur. Lors de la Commande d'une Ligne Mall Connect sur une Boutique déjà raccordée le Fournisseur se réserve le droit de prendre contact avec le Client Final pour se faire confirmer certaines informations techniques et/ou administratives.

5.2.1.3. Difficultés Exceptionnelles de Construction

Les « Difficultés Exceptionnelles de Construction » ou « DEC » sont listées de façon non-exhaustive en Annexe 8 et sont identifiées lors de la Visite Terrain par le Fournisseur. Lorsqu'une DEC est identifiée :

- Le Fournisseur avertit le Client dans les plus brefs délais que la cotation initiale et le délai annoncé pour la construction du raccordement optique sont invalidés,
- Après étude, une nouvelle cotation de Frais d'Accès au Service, établie sur-mesure, et un nouveau délai seront proposés au Client par le Fournisseur dans les plus brefs délais et avant la date de mise en service initialement prévue,
- En tout état de cause, si une Difficulté Exceptionnelle de Construction est identifiée, que des travaux de raccordement de la Boutique aient déjà été engagés ou non, le Client pourra refuser la nouvelle cotation en s'acquittant des frais d'annulation de Commande après Visite Terrain au tarif indiqué dans l'Annexe 1.

5.2.1.4. Desserte Interne Complémentaire

Le besoin de Desserte Interne Complémentaire est identifié lors de la Prestation de Visite Terrain par le Fournisseur. Ainsi, lorsque la longueur maximale de Desserte Interne est dépassée, une prestation de Desserte Interne Complémentaire ou « DIC » est renseignée dans le CR et elle est facturée au Client sur la base du tarif défini à l'Annexe 1. La prestation sera réalisée concomitamment à la Prestation de Raccordement. Le Client pourra annuler sa Commande en s'acquittant des frais d'annulation de Commande après Visite Terrain au tarif indiqué dans l'Annexe 1.

5.2.2. Maintenance du Service

Le Fournisseur assure le maintien en condition opérationnelle de la Ligne Mall Connect de la PTO (ou du Bandeau Optique en option) jusqu'au Répartiteur.

5.3. Conditions de raccordement d'un Service Mall Connect avec Câblage Client Final

5.3.1. Délai de mise en Service

Le Fournisseur s'engage à ce que le délai de Mise en Service, compris entre la date d'accusé de réception de la Commande de Ligne Mall Connect, sauf exceptions prévues expressément au 1.1 de l'Annexe 1.A, et la date de Début de Service, tel que définie au 5.3.6, n'excède pas quarante-cinq (45) Jours Ouvrés pour au moins 95% des Commandes passées sur une année civile.

5.3.2. Cas nécessitant une prise de rendez-vous

Dans les cas où la mise en service nécessite une prise de rendez-vous chez l'Utilisateur Final, la date de Mise en Service confirmée par le Fournisseur dans l'accusé réception de Commande ne peut être garantie que dans la mesure où l'Utilisateur Final accepte le rendez-vous fixé avec le Fournisseur. En cas d'annulation de rendez-vous à moins de cinq (5) Jours Ouvrés de l'intervention, le Client sera redevable d'une pénalité au tarif indiqué dans l'Annexe 1.A. En l'absence du Fournisseur à la date de rendez-vous convenu avec l'Utilisateur Final, le Fournisseur sera redevable d'une pénalité au tarif indiqué dans l'Annexe 1.A.

5.3.3. Accès à la Boutique

Sous réserve des dispositions du Règlement Intérieur du Centre Commercial concerné par la Commande, pour toute intervention justifiée par ladite Commande ou l'entretien du Service, le Client doit permettre au Fournisseur et à toute personne mandatée par lui la possibilité d'accéder à la PTO pendant les Heures Ouvrées pour une mise en service ou pour la relève de dérangements. Dans le cadre d'une souscription une option de SLA Plus, l'accès à la PTO devra être possible 24h sur 24 et 7 jours sur 7 pour la relève des dérangements.

5.3.4. Déplacement Infructueux du Fournisseur

Si, lors d'un rendez-vous fixé avec le Client et/ou l'Utilisateur Final, le Fournisseur ou tout tiers mandaté ne peut réaliser l'intervention prévue, le Fournisseur pourra facturer le Client d'une pénalité de déplacement infructueux dont le montant est indiqué dans l'Annexe 1.A des présentes Conditions Particulières. Par ailleurs, les engagements du Fournisseur liés au délai de mise en service seront suspendus jusqu'à ce que le Fournisseur ou tout tiers mandaté ait pu réaliser l'intervention prévue.

A compter du troisième déplacement infructueux, le Fournisseur adressera par lettre recommandée avec avis de réception au Client son intention de procéder dans un délai de dix (10) jours à la résiliation de la Commande. L'absence de réponse (par courrier et/ou courrier électronique) ou d'accès effectif à la Boutique dans le délai imparti sera considérée par le Fournisseur comme une annulation de Commande par le Client telle que définie à l'article 10.2.1.

5.3.5. Absence du Fournisseur

Si, lors d'un rendez-vous fixé avec le Client et/ou l'Utilisateur Final, le Fournisseur ou tout tiers mandaté par lui est absent lors de l'intervention prévue, le Client pourra réclamer au Fournisseur la pénalité prévue dans l'Annexe 1.A des présentes Conditions Particulières.

5.3.6. Date de Début du Service

Le Fournisseur enverra au Client un Avis de mise à disposition du service une fois la construction du Service réalisée sur le réseau. La date de la notification envoyée par le Fournisseur au Client constitue la date de recette du Service. Cette date fait foi dans tous les échanges entre le Fournisseur et le Client.

5.3.7. Retard de livraison du fait du Fournisseur (hors DEC)

Si la date de Mise en Service mentionnée dans l'accusé de réception de la Commande ne peut être respectée du seul fait du Fournisseur, le Fournisseur s'engage à prévenir le Client par courrier et/ou courrier électronique au plus tard dans un délai de quinze (15) jours calendaires avant la date de Mise en Service initialement prévue. Il est alors convenu d'une nouvelle date entre les Parties. Le Client pourra alors réclamer au Fournisseur une pénalité de retard conformément à l'annexe 1.A. Le délai de mise en service est comptabilisé à partir de l'émission de l'AR de Commande OK par le Fournisseur. Il se termine par l'envoi de l'Avis de mise à disposition du Service au Client.

5.3.8. Retard de livraison du fait du Client ou du Client Final

Si la date de Mise en Service confirmée lors de l'envoi de l'Accusé Réception de la Commande par le Fournisseur ne peut être respectée du fait d'un retard ou manquement imputable au Client ou à l'Utilisateur Final, les engagements du Fournisseur liés au délai de mise en service seront suspendus.

Le Client ou l'Utilisateur Final disposeront alors d'un délai de trente (30) jours maximum après la date de Mise en Service initiale pour permettre au Fournisseur ou tout tiers mandaté d'accéder à la Boutique ou au Point de Terminaison ou faire l'intervention prévue. La date d'expiration de ce délai de trente (30) jours constituera la nouvelle date de Mise en Service et sera alors considérée par le Fournisseur comme Date de Début du Service effective à compter de laquelle commenceront la facturation ainsi que la période d'engagement initiale même si le Service n'est pas livré.

De la même façon, en cas de non-respect par le Client du préavis de quinze (15) jours calendaires, passé le délai de trente (30) jours maximum après un premier retard, si la Ligne commandée n'a toujours pas pu être Mise en Service du fait du Client ou de l'Utilisateur Final, la nouvelle date de Mise en Service sera alors considérée par le Fournisseur comme Date de Début du Service effective, à compter de laquelle commenceront la facturation ainsi que la période d'engagement initiale.

6. COMMANDE DU SERVICE

La souscription au Service doit faire l'objet d'une Commande. Toute Commande incomplète ou non conforme au format défini en Annexes 3 et 5 est rejetée par le Fournisseur et une pénalité pour Commande non conforme sera facturée au Client tel que décrit à l'annexe 1.A.

6.1. Commande d'une mise en service de Ligne Mall Connect

Le formalisme des Commandes, traitement des Commandes, mise en service des Lignes Mall Connect avec Câblage Client Final est précisé en « Annexe 5 – Conditions techniques et opérationnelles du Service » et en « Annexe 3.D – Description des flux de données SI – PDC Accès ». La réalisation du Raccordement Client Final d'une Ligne Mall Connect est exclusivement réalisée par le Fournisseur. Les modalités tarifaires de ces prestations sont indiquées en Annexe 1.

6.2. Autres Commandes

Le passage de Commande de la prestation « Pénétrante Salle Répartiteur » est réalisé au moyen du bon de Commande figurant en annexe 4. Le Client devra par ailleurs respecter les autres modalités de Commandes et de notification détaillées dans le présent Contrat. Le formalisme de ces Commandes est détaillé en « Annexe 5 – Conditions techniques et opérationnelles du service ».

6.3. Outil d'aide à la prise de Commande

Le Fournisseur met à disposition un Outil d'aide à la prise de Commande permettant de connaître en temps réel les informations nécessaires au passage de Commande ainsi que la présence du Raccordement Client Final dans la Boutique. Les spécifications de cet outil sont détaillées en « Annexe 3.A – Description des flux de données SI – Outil d'aide à la prise de Commande ». Le Fournisseur garantit la fiabilité des informations mises à la disposition du Client dans cet outil d'aide à la prise de Commande.

7. DUREE DU SERVICE

Une Ligne Mall Connect est souscrite pour une durée indéterminée avec un engagement minimum de douze (12) mois à compter de sa Date de Début de Service. La Date de Début du Service correspond à la date de mise à disposition de la Ligne Mall Connect telle que communiquée par le Fournisseur dans la notification de mise en service.

8. DISPOSITIONS FINANCIERES

8.1. Tarifs du Service

En contrepartie du Service défini aux présentes Conditions Particulières, le Client sera redevable auprès du Fournisseur :

- Des frais de création ou de modification d'accès exigibles à leur date de réalisation,
- Des abonnements mensuels des Services et des options de SLA,
- Des frais des prestations facturées à l'acte et figurant en Annexe 1.

Les prix des prestations fournies dans le cadre du Contrat sont précisés dans l'Annexe 1 des présentes. Les prix peuvent être modifiés dans les conditions précisées à l'Article 9 et à l'Article 12. En cas de modification des tarifs par le Fournisseur, les nouveaux tarifs s'appliquent :

- À toute nouvelle Commande,
- Et aux Services existants et aux Commandes en cours.

Les délais de prévenance de toute modification tarifaire sont indiqués à l'article 12.

8.2. Principe d'indexation

A l'exception des tarifs relatifs au raccordement direct au PM, les tarifs de l'Offre de Ligne Mall Connect peuvent être réévalués annuellement par le Fournisseur dans la limite de 75% de la dernière variation annuelle de l'indice du coût du travail - Salaires et charges - Information, communication (NAF rév. 2 section J) - Base 100 en 2020 (identifiant 010762010), ou tout indice de substitution mis en place par l'INSEE.

S'agissant des tarifs relatifs au raccordement direct au PM, ces derniers peuvent être réévalués annuellement par le Fournisseur dans la limite de la dernière variation annuelle de l'indice du coût du travail – Salaires et charges - Information, communication (NAF rév. 2 section J) - Base 100 en 2020 (identifiant 010762010), ou tout indice de substitution mis en place par l'INSEE

Dans le cas d'une évolution exceptionnelle des coûts imprévisible à la date de signature du Contrat, alors, sous réserve d'avoir présenté préalablement les éléments justificatifs d'une telle hausse, le Fournisseur pourra procéder à une augmentation des prix forfaitaires au-delà de la variation tarifaire résultant de l'application du premier alinéa. Le Client disposera alors de la possibilité de résilier son engagement selon les termes de l'article 10.6 du présent Contrat

Il est entendu entre les Parties que toute évolution des prix induite par les indexations décrites en Annexe 1, ne pourront donner lieu à résiliation des prestations. Elles feront l'objet d'une notification de l'Annexe 1 dans le délai de préavis indiqué à l'article 12 d'une information lors de la facturation.

8.3. Termes de facturation du Service

Sauf en cas de retard de livraison imputable au Client ou à l'Utilisateur Final tel que défini à l'Article 5.3.7, l'abonnement mensuelle sera facturé à compter de la date de Mise en Service effective confirmée par le procès-verbal de recette du Service. Chaque début de mois M+1, le Fournisseur adressera au Client une facture reprenant :

- Pour les Services livrés pendant le mois M :
 - Les Frais d'Accès au Service et le prix des options de mise en service,
 - L'abonnement mensuel ainsi que le prix des options récurrentes et ponctuelles du mois M,
- Pour les Services modifiés pendant le mois M :
 - Le prix des modifications,
- Pour l'ensemble des Services non résiliés en fin de mois M :
 - Les abonnements mensuels ainsi que le prix des options récurrentes du mois M+1.

9. MODIFICATION REGLEMENTAIRE OU LEGISLATIVE

En cas :

- i. D'évolutions du cadre réglementaire, législatif national ou européenne, ou
- ii. D'une décision définitive d'une autorité administrative ou judiciaire, ou
- iii. D'une décision de l'ARCEP (ou de toute autorité s'y substituant) émis en application des dispositions du CPCE ou de tout autre texte le remplaçant,

Applicable au Contrat, les Parties reconnaissent que le Contrat devra être renégocié, en tout ou partie, en vue d'y inclure les modifications rendues nécessaires. A défaut d'accord entre les Parties dans les délais imposés par l'ARCEP ou toute autre autorité compétente pour la contractualisation des modifications visées aux points (i), (ii) et (iii) du présent l'article, alors le Fournisseur procédera unilatéralement aux modifications du Contrat et des Annexes qu'il estime nécessaires. Le cas échéant, ces modifications pourront s'appliquer aux contrats et Commandes en cours et à venir. Le Client disposera alors de la possibilité de résilier son engagement sans indemnité due au Fournisseur selon les termes de l'article 10 ci-dessous.

10. RESILIATION DU SERVICE

10.1. Résiliation d'une prestation de Pénétrante Salle Répartiteur

Le Client a la possibilité, à tout moment, dans le respect d'un préavis d'un (1) mois adressé au Fournisseur de résilier pour convenance une prestation de Pénétrante Salle Répartiteur selon les modalités définies aux Annexes 4 et 5. Le Client devra s'acquitter dans cette situation de toutes les sommes dues au Fournisseur pour toutes les prestations rendues avant la date de résiliation.

Le Client est responsable du retrait de ses équipements lors de la résiliation ainsi que des dommages que pourraient causer ses équipements et/ou son intervention. En cas de dommage, la remise en état de la Salle Répartiteur ou un de ses éléments constitutifs est à la charge du Client. A défaut de remise en état par le Client dans un délai de trois (3) mois, le Fournisseur procédera à la remise en état des éléments endommagés et facturera au Client les coûts de remise en état dûment justifiés.

La résiliation d'une prestation de Pénétrante Salle Répartiteur entraîne la résiliation de toutes les Lignes Mall Connect en service situées derrière cette pénétrante. Les frais de résiliation alors appliqués à ces Lignes sont détaillés dans l'Article 10.2.2. Aucun remboursement ou pénalité n'est dû par aucune des Parties au titre de la résiliation des prestations de Pénétrante Salle Répartiteur.

10.2. Résiliation d'une Ligne Mall Connect

Le Client a la possibilité de résilier pour convenance une Ligne Mall Connect, selon les modalités définies ci-après. Le cas échéant, la résiliation d'une Ligne Mall Connect entraîne automatiquement la résiliation des options qui lui sont associées. En cas de résiliation d'une Ligne Mall Connect le Client devra s'acquitter de toutes les sommes relatives à ladite Ligne, dues au Fournisseur et non payées à la date de résiliation pour toutes les prestations rendues avant cette date.

10.2.1. Annulation d'une Commande de Ligne Mall Connect avant la Date de Mise en Service

En dehors des cas visés aux articles 5.2.1.3 et 5.2.1.4, toute résiliation d'une Commande par le Client au plus tard quatre (4) semaines après la date d'acceptation de la Commande du Service concerné mais antérieure à la Date de Début du Service concerné rendra immédiatement exigibles les montants les plus élevés suivants dus par le Client à la date de résiliation :

- Au titre des Frais d'Accès,
- Ou les éventuels frais engagés par le Fournisseur dûment justifiés.

Toute résiliation d'une Commande par le Client plus de quatre semaines après la date d'acceptation de la Commande mais antérieure à la Date de Début du Service concerné rendra immédiatement exigibles les montants dus par le Client au titre des Frais d'Accès ainsi que les montants correspondant à la moitié de la période initiale.

10.2.2. Résiliation d'un Service après la date de Mise en Service

Toute résiliation d'une Commande par le Client avant le terme d'une période d'engagement ferme rendra immédiatement exigibles cent pour cent (100%) des abonnements et des Frais d'Accès dus pour la période restant à courir jusqu'au terme de la période d'engagement, visée à l'article 7 sauf en cas de résiliation pour faute du Fournisseur.

10.3. Suspension et/ou résiliation pour non-respect des obligations contractuelles par le Client

En cas de non-respect par le Client de l'une quelconque de ses obligations au titre des présentes, le Fournisseur est en droit de suspendre, trente (30) jours calendaires après la réception par le Client d'une mise en demeure adressée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception restée infructueuse, tout ou partie des prestations et/ou Droits objet du manquement. Les Parties conviennent expressément qu'au sens des présentes, une Faute Spécifique s'entend d'une faute du Client relevant de l'une des hypothèses suivantes :

- Au moins deux manquements, similaires ou non, à l'une quelconque de ses obligations au titre du Contrat, susceptible de porter atteinte au bon fonctionnement de tout ou partie du Réseau, sous réserve d'une mise en demeure préalable, envoyée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception restée infructueuse durant trente (30) jours calendaires ;
- Cession partielle ou totale du Contrat non conforme à l'Article 11 ;
- Défaut de paiement conformément aux dispositions prévues aux conditions générales.

En cas de résiliation partielle, le Fournisseur indique précisément la portée des effets qu'il souhaite donner à sa demande de résiliation dans la limite des possibilités offertes dans le cadre des résiliations décrites à l'article 10. Nonobstant ce qui précède, le Fournisseur pourra réclamer au Client tous dommages et préjudices résultant d'une Faute Spécifique conformément aux dispositions prévues à l'article 16.

10.4. Résiliation pour non-respect des obligations contractuelles par le Fournisseur

En cas de manquement par le Fournisseur à l'une quelconque de ses obligations au titre des présentes, le Client est en droit de résilier de plein droit, tout ou partie des prestations dont il bénéficie au titre du Contrat, trente (30) jours calendaires après l'envoi d'une lettre recommandée avec demande d'avis de réception restée infructueuse, et ce, nonobstant tous dommages intérêts qui pourraient être réclamés au Fournisseur. Les effets de la résiliation pour non-respect des obligations contractuelles incombant au Fournisseur sont identiques à ceux de la résiliation des accès à la Ligne Mall Connect et de la résiliation de prestation de Pénétrante Salle Répartiteur, tels que décrits aux articles 10.1 et 10.2. En cas de résiliation partielle, le Client indique précisément la portée des effets qu'il souhaite donner à sa demande de résiliation dans la limite des possibilités offertes dans le cadre des résiliations décrites à l'article 10.

10.5. Résiliation pour cas de force majeure

Dans le cas de survenance d'un cas de Force Majeure entraînant une suspension totale ou partielle de l'exécution des obligations contractuelles de l'une ou de l'autre des Parties d'une durée de plus de trois (3) mois, l'une ou l'autre des Parties peut résilier les Commandes en cours d'exécution affectées par le cas de Force Majeure, de plein droit et sans pénalité, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception dans le respect d'une période de préavis de sept (7) jours calendaires. Aucun remboursement ou pénalité n'est dû par aucune des Parties au titre de ladite résiliation. En particulier, les frais d'accès au service ne feront l'objet d'aucun remboursement de la part du Fournisseur. En complément, les effets de la résiliation prévue aux articles 10.1 et 10.2 sont également applicables dans l'hypothèse d'une résiliation pour cas de Force Majeure.

10.6. Résiliation pour hausse exceptionnelle des prix

En cas de hausse exceptionnelle des prix comme indiqué au l'article 8.2, le Client a la faculté de résilier son engagement. Cette résiliation a les mêmes effets que ceux indiqués aux articles 10.1 et 10.2 du présent Contrat.

11. CESSION OU TRANSFERT DU CONTRAT ET DES DROITS Y AFFERENTS

Les Parties conviennent d'appliquer l'article « Cession et Transfert du Contrat » des Conditions Générales.

12. EVOLUTION DU CONTRAT

En cas de modification des termes et conditions ou de suppression d'option du Service, le Fournisseur adressera une notification au Client :

Sous réserve d'un préavis de six (6) mois pour :

- Toute modification de l'Annexe 3
- Toute modification de l'Annexe 5
- Toute modification de l'Annexe 1 et 1.A avec modification de la structure tarifaire ou des pénalités

Sous réserve d'un préavis de trois (3) mois pour :

- Toute modification de l'Annexe 2
- Toute modification de l'Annexe 8
- Toute modification à la hausse des tarifs de l'Annexe 1 et 1.A sans modification de la structure tarifaire ou des pénalités

Sous réserve d'un préavis d'un (1) mois pour :

- Toute modification à la baisse des tarifs de l'Annexe 1 et 1.A sans modification de la structure tarifaire ou des pénalités
- Toute modification de l'Annexe 4
- Toute modification de l'Annexe 6

Sans préavis pour :

- Toute modification de l'Annexe 7

Dans l'hypothèse où une modification du Contrat engendrerait une hausse tarifaire substantielle, hors cas indiqué à l'article 8.2, ou une dégradation significative de la qualité du Service, le Client peut émettre un refus motivé de ladite modification du Service dans un délai de trente (30) jours calendaires suivant la réception de la notification du Fournisseur relative à la modification en cause. Dans l'hypothèse d'un tel refus, les Parties s'engagent à se rencontrer dans un délai de trente (30) jours calendaires suivant le refus motivé du Client, pour trouver une solution à leur différend.

Si le Client émet un tel refus, chaque Partie peut, sous réserve d'un préavis d'un (1) mois à compter du refus du Client, résilier les Commandes en cours sans pénalités. Dans ce cas, le Client ne peut pas passer de nouvelles Commandes.

Si le Client n'émet pas un tel refus, ce dernier est réputé avoir accepté la(es) modification(s) notifiée(s) par le Fournisseur, qui s'appliquent aux Commandes en cours et aux Commandes futures. Il est précisé que, par exception aux Conditions Générales, toutes les communications entre les Parties au titre du présent article (préavis, refus, acceptation) doivent prendre une forme écrite et intervenir par tout moyen permettant d'attester d'une date certaine (lettre recommandée avec accusé de réception, courrier électronique etc.). Par ailleurs, en dehors des cas susvisés et de façon exceptionnelle, les Parties peuvent décider d'un commun accord écrit de la mise en place de délais de prévenance spécifiques.

13. SERVICE APRES VENTE

13.1. Accueil des signalisations

Le Fournisseur met à disposition du Client une structure d'accueil des signalisations : le « Front Office Opérateurs ». Le Client peut signaler à cette structure les dysfonctionnements de Lignes Mall Connect par l'intermédiaire des outils et canaux de communications prévus à cet effet. Le Fournisseur met notamment à disposition du Client une interface d'échange de tickets. Les modalités d'utilisation du Front Office Opérateurs (coordonnées, horaires d'ouverture, procédure à respecter) seront détaillées au Client par le Fournisseur lors de la remise de la Fiche Client. Le Client est le seul interlocuteur du Fournisseur pour le service après-vente. Le Client s'engage à ne pas communiquer les coordonnées de la structure d'accueil des signalisations aux Utilisateurs Finaux. Il assure seul et sous sa responsabilité la fourniture et la gestion des prestations qu'il fournit à ses Utilisateurs, pour l'ensemble de leurs aspects matériels et logiciels. Le Fournisseur ne prendra en charge aucune demande émanant directement des Utilisateurs Finaux.

13.2. Signalisation d'un dysfonctionnement

La signalisation d'un dysfonctionnement d'une Ligne Mall Connect par le Client à la structure d'accueil des signalisations sera dénommée par la suite « Signalisation ». Le Client s'engage à effectuer la Signalisation conformément au process SAV qui lui aura été transmis par le Fournisseur. Le Client s'engage notamment à effectuer, avant toute Signalisation, les tests et vérifications préliminaires nécessaires sur tous ses équipements ou sur les équipements de l'Utilisateur Final. Pour toute Signalisation, le Fournisseur met en place un diagnostic et notifie au Client le résultat de la Signalisation en indiquant un code retour conformément à l'Annexe 3 des présentes.

13.3. Domaine d'intervention du Fournisseur

Le Fournisseur n'assure le pilotage du rétablissement du Service que dans son propre périmètre. Le Client doit donc s'assurer que les dysfonctionnements dans son Réseau ou dans l'équipement terminal de l'Utilisateur Final sont correctement traités par les services après-vente concernés.

13.4. Procédure d'escalade hiérarchique

L'activation de cette procédure peut avoir lieu quand un dysfonctionnement n'est pas rétabli conformément aux engagements de niveau de service. Le Client doit alors respecter la matrice d'escalade hiérarchique ainsi que les procédures associées prévues à l'Annexe X.

13.5. Signalisation Transmises à Tort (STT)

Une signalisation peut être facturée par le Fournisseur au Client lorsque le diagnostic établi et communiqué au Client révèle que la source du dysfonctionnement n'est pas liée à la responsabilité du Fournisseur. Les STT entraînant un déplacement de technicien ou la sollicitation d'un prestataire extérieur sont systématiquement facturées au Client. La facturation des STT dépend des moyens mis en œuvre par le Fournisseur et s'effectue selon les forfaits mentionnés à l'Annexe 1.A des présentes Conditions Particulières.

13.6. Déplacement Infructueux

Si, lors d'un rendez-vous fixé avec le Client et/ou l'Utilisateur Final, le Fournisseur ou tout tiers mandaté par ce dernier ne peut accéder à la Boutique ou, d'une manière générale, faire l'intervention prévue, pour des raisons imputables au Client et/ou à l'Utilisateur Final, le Fournisseur pourra facturer le Client un forfait de déplacement infructueux dont le montant est défini dans l'Annexe 1 des présentes Conditions Particulières.

13.7. Maintenance Programmée

Le Fournisseur pourra être amené à réaliser des opérations de maintenance programmée pour assurer le maintien de la qualité de son Réseau. Le Fournisseur s'engage à réaliser les opérations de maintenance programmée de façon à gêner le moins possible le Client, selon les modalités définies ci-après.

L'interruption de Service générée par ces opérations de maintenance programmée ne sera pas prise en compte pour la comptabilisation de l'indisponibilité des Service dans la limite de la durée prévisionnelle annoncée par le Fournisseur. La notification de travaux programmés par le Fournisseur devra intervenir au moins vingt et un (21) jours avant la date prévue, sous forme d'une notification par voie électronique contenant les indications suivantes :

- Date et heure prévue de début de perturbation
- Durée prévue
- Impact sur le Service
- Motif de la perturbation
- Interlocuteur en charge

Dans le cas où des travaux programmés n'ont aucun impact sur le Service, leur notification par le Fournisseur devra intervenir au moins douze (12) jours avant la date prévue. La plage de maintenance programmée en heures non ouvrées (HNO) sera chaque jour de 22H00 à 6H00 du lundi soir au vendredi matin.

13.8. Échange des matrices de contacts

La Matrice des contacts figure en Annexe 9 des présentes Conditions Particulières. Par dérogation à l'Article 12, cette Matrice est modifiable unilatéralement et sans préavis par le Fournisseur. Elle est communiquée dans les plus brefs délais au Client par voie électronique.

14. NIVEAU D'ENGAGEMENT DE SERVICE

De manière générale, le Fournisseur fera ses meilleurs efforts pour rétablir le fonctionnement de l'infrastructure située dans sa limite de responsabilité. Les conditions d'application des pénalités sont indiquées dans l'Annexe 1.A des présentes.

14.1. Engagement de qualité de service

14.1.1. Pour le service Ligne Mall Connecte Basic

« SLA Standard »

Le Service est associé au niveau « SLA Standard »

Engagement de qualité de service	Objectif
Disponibilité du Parc	99,00%

Temps de Rétablissement du Service	5 Jours Ouvrés
------------------------------------	----------------

« SLA Plus »

Le Service peut être associé en option au niveau « SLA Plus »

Engagement de qualité de service	Objectif
Disponibilité du Service par Ligne Mall Connect Basic Plus	99,00%
Temps de Rétablissement du Service en cas de Panne Individuelle	10 Heures Ouvrables Jours Ouvrables

14.1.2. Pour le Service Ligne Mall Connect Premium

« SLA Standard »

Le Service est associé au niveau « SLA Standard »

Engagement de qualité de service	Objectif
Disponibilité du Service par Ligne Mall Connect Premium	99.90%
Temps de Rétablissement du Service en cas de Panne Individuelle	4 Heures Ouvrables Jours Ouvrables

« SLA Plus »

Le Service peut être associé en option au niveau « SLA Plus »

Engagement de qualité de service	Objectif
Disponibilité du Service par Ligne Mall Connect Premium Plus	99.90%
Temps de Rétablissement du Service en cas de Panne Individuelle	4 Heures 24/24 et 7/7

14.1.3. Garantie de Temps de Rétablissement

Ligne Mall Connect Basic

La Garantie de Temps de Rétablissement ou « GTR » individuelle s'applique par Ligne Mall Connect souscrite pour les occurrences de pannes affectant chaque Ligne. Ainsi pour au moins 95% des cas, le Fournisseur s'engage à ce que le délai de rétablissement maximal du service soit de 5 (cinq) Jours Ouvrés.

Le Temps de Rétablissement est calculé à partir de l'heure d'ouverture du ticket d'incident jusqu'au rétablissement du service.

Ligne Mall Connect Basic Plus

La Garantie de Temps de Rétablissement ou « GTR » individuelle s'applique par Ligne Mall Connect souscrite pour les occurrences de pannes affectant chaque Ligne. Le Fournisseur s'engage alors à rétablir la Ligne Mall Connect concernée dans la limite de 10 Heures Ouvrables, les Jours Ouvrables en fonction de l'option souscrite.

Le Temps de Rétablissement est calculé à partir de l'heure d'ouverture du ticket d'incident jusqu'au rétablissement du service.

Ligne Mall Connect Premium

La Garantie de Temps de Rétablissement ou « GTR » individuelle s'applique par Ligne Mall Connect souscrite pour les occurrences de pannes affectant chaque Ligne. Le Fournisseur s'engage alors à rétablir la Ligne Mall Connect concernée dans la limite de 4 Heures Ouvrables, les Jours Ouvrables en fonction de l'option souscrite.

Le Temps de Rétablissement est calculé à partir de l'heure d'ouverture du ticket d'incident jusqu'au rétablissement du service.

Ligne Mall Connect Premium Plus

La GTR individuelle s'applique par Ligne Mall Connect souscrite pour les occurrences de pannes affectant chaque Ligne. Le Fournisseur s'engage alors à rétablir la Ligne Mall Connect concernée dans la limite de 4 heures 24/24 et 7/7.

Le Temps de Rétablissement est calculé à partir de l'heure d'ouverture du ticket d'incident jusqu'au rétablissement du service.

14.1.4. Conditions requises pour la mise en œuvre des engagements du Fournisseur pour les Lignes Mall Connect Premium et Premium Plus

Une pré-localisation par réflectométrie doit être réalisée par le Client avant la dépose d'une signalisation. Le résultat du test de pré localisation (distance estimée de l'interruption et identification du point de départ de la mesure) sera fourni lors du dépôt de signalisation. L'interruption doit provenir d'un élément quelconque de l'Offre livrée et exploitée par le Fournisseur. En l'absence de pré-localisation par le Client ou en cas de pré-localisation erronée, un délai supplémentaire de 2H sera pris en compte par le Fournisseur avant la mesure des engagements définis au présent article.

14.1.5. Disponibilité du Service

L'Indisponibilité du Service est calculée à partir de l'heure d'ouverture du ticket d'incident jusqu'au rétablissement du Service.

14.1.5.1. Pour le Service Ligne Mall Connect Basic

« SLA Standard »

La disponibilité du Service est calculée sur l'ensemble du Parc de lignes souscrites par le Client et sur les Heures Ouvrées pendant les Jours Ouvrés sur une base annuelle en utilisant la formule suivante :

$$Dispo_service = \frac{Dispo_total}{Periode_de_ref} \times 100$$

Avec :

Dispo_service	Pourcentage de disponibilité du Service
Dispo_total	Somme sur l'ensemble du Parc de lignes souscrites par le Client du nombre total en minutes pendant lequel le Service n'a pas été disponible pendant la période de référence (mesuré à partir des informations de résolution des tickets d'incidents).
Periode_de_ref	Somme sur l'ensemble du Parc de lignes souscrites par le Client du nombre total de minutes dans une année calendaire

« SLA Plus »

La disponibilité du Service est calculée pour chaque Service souscrit par le Client associé au niveau SLA Ligne Plus et chaque année en utilisant la formule suivante :

$$Dispo_service = \frac{Dispo_total}{Periode_de_ref} \times 100$$

Avec :

Dispo_service	Pourcentage de disponibilité du Service
----------------------	---

Dispo_total	Nombre total en minutes pendant lequel le Service a été disponible pendant la période de référence
Periode_de_ref	Nombre total de minutes dans une année calendaire pendant les heures ouvrables, les Jours Ouvrables

14.1.5.2. Pour le Service Ligne Mall Connect Premium

« SLA Standard »

La disponibilité du Service est calculée pour chaque Service souscrit par le Client associé au niveau SLA Ligne Standard et chaque année en utilisant la formule suivante :

$$Dispo_service = \frac{Dispo_total}{Periode_de_ref} \times 100$$

Avec :

Dispo_service	Pourcentage de disponibilité du Service
Dispo_total	Nombre total de minutes pendant lequel le Service a été disponible pendant la période de référence
Periode_de_ref	Nombre total de minutes dans une année calendaire pendant les heures ouvrables, les Jours Ouvrables

« SLA Plus »

La disponibilité du Service est calculée pour chaque Service souscrit par le Client associé au niveau SLA Plus et chaque année en utilisant la formule suivante :

$$Dispo_service = \frac{Dispo_total}{Periode_de_ref} \times 100$$

Avec :

Dispo_service	Pourcentage de disponibilité du Service
Dispo_total	Nombre total en minutes pendant lequel le Service a été disponible pendant la période de référence
Periode_de_ref	Nombre total de minutes dans une année calendaire 24/24 et 7/7

De plus, le Fournisseur s'engage à ce que les accès livrés depuis moins d'un (1) mois ne fassent pas l'objet, dans les trente (30) jours calendaires suivant leur date de mise en service commerciale, d'une panne en raison d'une faute exclusive du Fournisseur. Tout dysfonctionnement ou coupure dû à un acte de malveillance, de vandalisme, à une intervention du Client et/ou de l'Usager Final ne saurait être imputable au Fournisseur. Dans le cas contraire, la pénalité prévue à l'Annexe 1.A s'applique.

14.2. Pénalités en cas de non-respect des engagements de qualité de Service

Les éventuelles pénalités applicables au Fournisseur au titre des présentes Conditions Particulières figurent en Annexe 1.A et sont libératoires pour la période de facturation considérée. Par Service, le montant total des pénalités dues au Client par le Fournisseur au titre de l'ensemble des engagements de qualité de service pour une année civile ne pourra excéder pour chaque année civile :

- Une (1) mensualité pour une ligne Mall Connect Basic
- Deux (2) mensualité pour une ligne Mall Connect Basic Plus et le nombre de mensualités versées par le Client au Fournisseur au titre du Service pour l'année civile ;

- Trois (3) mensualités pour une ligne Mall Connect Premium et le nombre de mensualités versées par le Client au Fournisseur au titre du Service pour l'année civile ;
- Six (6) mensualités une ligne Mall Connect Premium Plus et le nombre de mensualités versées par le Client au Fournisseur au titre du Service pour l'année civile.

Lorsque les conditions d'application des pénalités seront remplies, le Client bénéficiera automatiquement ou pourra demander au Fournisseur, sans formalité supplémentaire, le montant des pénalités correspondantes. Ce montant sera déduit par le Fournisseur de la prochaine facture du Service au Client dans le respect des plafonds indiqués à l'Annexe 1.A. La responsabilité du Fournisseur ne pourra être engagée et aucune pénalité ne sera due en cas "Interruption ou de non-respect des engagements de niveaux de service définis lorsque les conditions prévues en Annexe 1.A sont remplies

15. OBLIGATIONS DES PARTIES

Les Parties conviennent de coopérer dans le cadre de la fourniture et de la réception du Service. A cet effet, les Parties se rencontreront régulièrement afin d'échanger les informations et documents nécessaires à l'exécution du Service. Le Fournisseur s'engage notamment à fournir au Client une assistance adaptée à la bonne gestion du présent Contrat (ex. préparation et présence aux instances de type COPIL, COPROD, SAV, ateliers techniques / spécifiques, suivi des KPI, etc.) dans le cadre de l'exécution de la fourniture du Service.

15.1. Propriété des Câblages

Les Parties conviennent expressément que la Mandante demeure de manière permanente pleinement propriétaires des Câblages et qu'aucun droit de propriété n'est transféré au Client sur les éléments mis à sa disposition au titre des présentes. Par conséquent, le Client s'engage à ce que ni lui-même ni un Client Final ne procède à tout acte de disposition ou permette tout acte, quel qu'il soit, contraire aux droits de propriété de la Mandante. En cas de saisie ou de toute autre prétention d'un tiers à des droits sur les équipements de la Mandante et/ou du Fournisseur, le Client est tenu de s'y opposer et d'en aviser immédiatement le Fournisseur afin de lui permettre de sauvegarder ses droits et/ou ceux de la Mandante aux frais du Fournisseur.

15.2. Modifications du réseau de la Mandante

À tout moment et sans devoir indemniser le Client, la Mandante via le Fournisseur pourra modifier le Réseau :

- Pour respecter une disposition législative ou réglementaire impérative, une instruction ou une exigence du Gouvernement, d'une autorité de régulation, ou de toute autorité administrative, ou
- Si la modification n'affecte pas les niveaux de Service.

En cas de réalisation d'une hypothèse prévue en (i) ci avant, le Fournisseur devra échanger avec le Client dans les meilleurs délais notamment pour éviter autant que possible la suspension de la fourniture du Service. En cas de survenance de l'hypothèse (i), le Client pourra résilier ses services aux conditions prévues à l'article 10.

15.3. Traitement des données à caractère personnel

Les Parties s'engagent à respecter et à faire respecter à toute personne sous leur contrôle, toutes les dispositions légales et/ou réglementaires ainsi que toutes décisions des autorités compétentes susceptibles de s'appliquer aux présentes en matière de protection des données à caractère personnel et en matière de secret et de neutralité des correspondances par voie de communications électroniques.

15.4. Limite de responsabilité du Fournisseur

Le Client déclare faire son affaire des offres commercialisées auprès de ses Clients Finaux et de la responsabilité qu'il encourt à ce titre. Le Client reconnaît en conséquence qu'il reçoit et prend directement à sa charge toute action ou réclamation émanant des Clients Finaux, considérés comme des tiers aux Commandes.

16. RESPONSABILITE

Les Parties conviennent d'appliquer l'Article « RESPONSABILITE » des Conditions Générales.

17. ASSURANCE

Les Parties s'engagent à s'assurer, pour des sommes suffisantes et auprès d'une compagnie de premier rang notoirement solvable, à l'exclusion de tout autre producteur d'assurance, contre tous risques raisonnables. Les Parties s'engagent ainsi à souscrire et à maintenir assurés pendant toute la durée d'exécution du Contrat :

- L'ensemble de ses installations contre l'incendie, le vol, les dégâts des eaux, les courts-circuits, les explosions et tous autres risques généralement assurés. A défaut d'assurance, la Partie non assurée s'engage à assumer les conséquences pécuniaires du sinistre sur ses fonds propres ;

- Les conséquences pécuniaires de sa responsabilité civile qu'il pourrait encourir au titre de tout type de dommages (préjudices corporels, matériels et immatériels) causés à l'autre Partie et/ou aux tiers (y compris la Mandante) pour une somme suffisante sans qu'elle ne puisse être inférieure à sept millions cinq cent mille (7 500 000) euros par sinistre.

A ce titre, à la mise en place du Contrat puis à chaque date anniversaire, le Client communiquera au Fournisseur une attestation d'assurance qui précisera la nature des garanties par année d'assurance et le montant d'assurance.

Fait à

Fait à

Le

Le

Pour le Client
(Prénom, NOM)
(Qualité)

Pour le Fournisseur
Éric JAMMARON
Président