

Définitions

En complément des définitions des Conditions Générales de Service, les termes suivants utilisés dans les présentes Conditions Particulières auront la signification qui suit.

« Desserte Interne » : désigne l'installation du Lien d'Accès du Client, depuis le point d'entrée des locaux du Client, jusqu'au point de terminaison optique (PTO) défini par le Client dans ses locaux.

« Freebox Pro » : désigne le boîtier mis à la disposition du Client par l'Opérateur permettant l'accès, en fonction de l'éligibilité du Client, aux Services proposés par l'Opérateur sur la base des choix opérés par le Client. La liste des logiciels inclus dans la Freebox Pro et leur compatibilité est disponible sur l'Espace Client.

« Lien d'Accès » : désigne la liaison fibre établie par l'Opérateur conformément aux présentes Conditions Particulières.

« Portabilité » : désigne le processus permettant au Client de changer d'opérateur pour confier son trafic à un autre opérateur tout en conservant son numéro.

1. Objet

Les présentes Conditions Particulières ont pour objet de définir les conditions de fournitures des Services et des Services optionnels par l'Opérateur au Client.

2. Description des Services

2.1 Les Services Freebox Pro comprennent la mise à disposition d'un accès au Réseau par la technologie fibre optique au moyen d'une Freebox Pro, permettant au Client de bénéficier d'un accès aux Services principaux suivants :

- **Service Internet**

Ce Service permet au Client de bénéficier d'un accès au réseau Internet depuis son Site. Cet accès est fourni sur le Lien d'Accès utilisé également pour le Service de Téléphonie. Le Service de Téléphonie est provisoirement traité de manière prioritaire par rapport au Service Internet. Il est précisé que les débits indiqués dans les documents contractuels sont des débits théoriques maximums non garantis pouvant varier en fonction du Réseau, de l'état, des capacités et de la disponibilité des infrastructures de l'opérateur de boucle locale et d'éventuelles saturations. Par ailleurs, le débit disponible dépend de l'éligibilité technique du Site du Client.

- **Service de Téléphonie**

Ce Service comprend l'acheminement par l'Opérateur des communications téléphoniques vocales avec un terminal raccordé sur la Freebox Pro dans les conditions figurant dans la Brochure Tarifaire, ainsi que l'attribution par l'Opérateur au Client d'un numéro de téléphone polyvalent.

Le Client est informé que ses coordonnées figurent sur la liste des abonnés de l'Opérateur et que sauf avis contraire expressément formulé auprès de l'Opérateur, ses coordonnées pourront être communiquées aux éditeurs d'annuaire universel. Le Client peut également limiter à tout moment et gratuitement les critères de parution concernant ses coordonnées. Le Client peut modifier ses choix à tout moment, et gratuitement sur l'Espace Client.

2.2 Les Services Freebox Pro comprennent également les services complémentaires suivants :

- **Réseau Wi-Fi**

La Freebox Pro est équipée d'un émetteur Wi-Fi permettant au Client de bénéficier d'un accès réservé aux utilisateurs internes du Client et d'un accès réservé aux utilisateurs externes. La différenciation des accès entre les utilisateurs internes et externes est faite par la diffusion des deux réseaux Wi-Fi distincts, le Wi-Fi Principal et le Wi-Fi Invité.

- **Pare-feu**

L'Opérateur fournit au Client un paramétrage standard du pare-feu de la Freebox Pro. Le Client dispose de la faculté de paramétrier sous sa responsabilité des règles spécifiques en fonction de sa propre politique de sécurité.

- **Service Business Continuity**

Ce Service permet au Client de bénéficier, uniquement à l'adresse du Site et en cas de défaillance du Lien d'Accès, d'un accès à Internet (à l'exclusion du Service de Téléphonie) de secours via le réseau mobile de l'opérateur partenaire, au moyen d'un modem et d'une carte SIM mis à disposition par l'Opérateur. La Carte SIM est exclusivement utilisable avec le modem. En cas d'absence de couverture 4G/4G+, le modem n'a pas accès à une autre couverture (exemple 2G ou 3G). Le volume mensuel d'échange de données est spécifié dans la Brochure Tarifaire. En cas d'usage non autorisé, abusif ou non lié à la défaillance du Lien d'Accès, l'Opérateur se réserve le droit de facturer l'usage non conforme aux conditions mentionnées dans la Brochure Tarifaire et de suspendre temporairement l'accès au Service Business Continuity.

- **Service Cloud Sync Pro**

Ce Service permet au Client de synchroniser ses données stockées sur les disques durs internes mis à disposition par l'Opérateur lorsqu'il sont reliés avec la Freebox Pro dans le Cloud de l'Opérateur après l'activation de la fonctionnalité NAS de la Freebox Pro (unité de stockage visible sur le réseau LAN du Client). Tout dépassement de la capacité de synchronisation et de stockage associée au Service Cloud Sync Pro est automatiquement facturé selon les conditions et au tarif en vigueur conformément aux stipulations de la Brochure Tarifaire. Le Client utilisera le login/mot de passe de son Espace Client pour l'administration du Service Cloud Sync Pro sur l'Espace Client lui permettant de créer des dossiers partagés, de planifier la fréquence de synchronisation et de restaurer les données. La synchronisation des données dans le Cloud de l'Opérateur est suspendue pendant toute la durée d'activation du Service Business Continuity.

Il est de la responsabilité du Client de sauvegarder et/ou répliquer régulièrement ses données sur les Équipements du Client afin d'être en mesure de les restaurer en cas de perte ou de détérioration dans le cadre du Service Cloud Sync Pro. L'Opérateur décline toute responsabilité au regard des dommages causés par la corruption, suppression, destruction ou perte des données du Client pour quelque cause que ce soit. Le Client est par ailleurs seul responsable de la configuration de tous les paramètres associés au Service Cloud Sync Pro.

Au terme du Contrat, pour quelque cause que ce soit, le Client s'engage à restituer les disques durs mis à sa disposition par l'Opérateur dans les mêmes conditions que l'ensemble des Équipements de l'Opérateur. Il appartient au Client de procéder à la destruction de toutes ses données stockées sur les disques durs avant tout envoi ou toute restitution à l'Opérateur.

L'Opérateur ne pourra pas être tenu responsable des données restantes sur les disques durs restitués par le Client. Ces données ne seront plus accessibles par le Client une fois les disques durs restitués ou renvoyés.

Il est rappelé au Client qu'il doit procéder à la récupération et à la sauvegarde de ses données sur ses propres équipements avant toute résiliation ou fin de Contrat et/ou de Service Cloud Sync Pro. A la date de résiliation du Service Cloud Sync Pro et/ou du Contrat pour quelque cause que ce soit, l'Opérateur procèdera à l'effacement de l'intégralité des données du Client stockées sur son Cloud sans possibilité de restitution ou de récupération et sans que le Client ne puisse prétendre à une quelconque indemnité ou dommage de ce fait.

Le Client est seul responsable de la bonne utilisation du Service Cloud Sync Pro et s'engage à garantir l'Opérateur contre toute action ou recours intenté par un tiers du fait de ses agissements, notamment sur le réseau Internet.

L'Opérateur n'assure que l'accès du Client au Service Cloud Sync Pro permettant à ce dernier de stocker ses données.

• Service Cybersécurité Essentielle

Ce service permet au Client de bénéficier d'une analyse continue des flux du Réseau. En cas d'anomalie détectée par Free Pro, une alerte sous forme de notification par mail est envoyée au Client. En cas de préconisation d'action curative, celle-ci est effectuée par le Client sous sa responsabilité via le firewall intégré dans la Freebox Pro. Ce Service est un premier niveau de protection contre les cyberattaques.

3. Conditions de Mise en Service

3.1 Desserte interne

Préalablement à la Mise en Service, l'Opérateur procèdera au câblage de la Desserte Interne dans la limite de 60 mètres linéaires et sans travaux en hauteur et/ou de perçements. Le Client mettra à disposition les conditions matérielles nécessaires à la réalisation du câblage (chemin de câbles, perçements, gaines, prises etc). Pour les travaux ne répondant pas à ces critères, et en cas d'absence de gaine ou d'accès bouché ou non accessible, la prestation de câblage de la Desserte Interne sera réalisée sur devis par l'Opérateur ou bien directement par le Client ou sous sa responsabilité. Si, lors de l'intervention d'installation des Services, la Desserte Interne n'est pas présente sur le Site du Client ou non conforme aux prescriptions de l'Opérateur, celui-ci pourra émettre un devis complémentaire. En cas de non acceptation du devis par le Client, l'Opérateur se réserve le droit de refuser la Commande, entraînant la résiliation du Contrat de plein droit, sans formalité et sans indemnité pour cause d'inéligibilité.

3.2 Portabilité d'un numéro fixe (ligne analogique)

A la demande du Client, et sous réserve d'avoir communiqué le numéro RIO associé, l'Opérateur procèdera aux démarches de portabilité auprès de l'opérateur désigné par le Client. En cas d'échec, la demande de portabilité est relancée une fois.

En qualité d'opérateur receveur, l'Opérateur n'a aucune maîtrise sur la faisabilité, l'exécution et les délais de la portabilité, et n'encourt aucune responsabilité à cet égard.

Toute demande de portabilité qui n'aura pu être effectuée pour des raisons indépendantes de la volonté de l'Opérateur après la seconde tentative, entraînera l'attribution automatique par l'Opérateur d'un nouveau numéro fixe au Client.

3.3 Installation sur Site

3.3.1 Le Client doit s'assurer qu'il dispose de l'environnement approprié (réseau électrique aux normes, emplacement aéré et aménagé, absence d'obstacles ou d'interférences affectant la transmission des signaux etc) pour permettre le raccordement, l'installation des Equipements de l'Opérateur et l'exécution des Services.

3.3.2 Le Client devra permettre l'accès à son Site pour l'installation et la mise en service des Equipements de l'Opérateur nécessaires à la fourniture du Service et fera son affaire de l'obtention des autorisations éventuellement nécessaires à cet effet, notamment auprès du syndic et de toutes personnes concernées, avant le rendez-vous prévu pour l'installation, de façon à ce que le technicien de l'Opérateur puisse accéder au local où se trouve le nœud de raccordement. Le Client devra accepter l'un des créneaux de rendez-vous proposés par l'Opérateur. Si le Client est absent, que l'Opérateur ne peut pas accéder au nœud de raccordement lors du rendez-vous d'installation ou que les infrastructures du Site ne permettent pas la Mise en Service, l'Opérateur pourra :

- Facturer au Client des frais pour déplacement inopérant et proposer un nouveau rendez-vous d'installation, ou
- Refuser la Commande ou le cas échéant, résilier de plein droit le Contrat, sans formalité et sans indemnité.

3.3.3 Le Client s'engage à conserver dans son emballage d'expédition non ouvert la Freebox Pro envoyée par l'Opérateur à l'adresse indiquée au moment de la souscription afin de la mettre à la disposition du technicien chargé de l'installation. La Freebox Pro est réputée avoir été livrée en bon état si aucune réserve sur l'état apparent de la livraison n'a été faite au transporteur, confirmée par lettre recommandée avec accusé de réception dans les 72H de la livraison.

A défaut de remise au technicien de la Freebox Pro dans son emballage fermé et si la Freebox Pro ou ses accessoires sont manquants ou défectueux. L'Opérateur pourra :

- Facturer au Client des frais pour déplacement inopérant et proposer un nouveau rendez-vous d'installation, et/ou
- Facturer les frais indiqués dans la Brochure Tarifaire pour non-restitution des Équipements ou la restitution incomplète ou d'Équipements défectueux.

4. Support Client

Le Support permet au Client de signaler tout dysfonctionnement relatif à la connectivité et aux Services, au fonctionnement des lignes téléphonique liées à la Freebox Pro, à l'exclusion de ceux concernant les Équipements du Client, son réseau local ou son environnement informatique

4.1 Support Essentiel

Ce Service permet de :

- Enregistrer et intervenir sur les signalements effectués par le Client,
 - Enregistrer et traiter les demandes d'ordre technique et/ou de suivi administratif, financier ou commercial,
 - Mettre à disposition des guides d'utilisation,
 - Notifier au Client les anomalies détectées,
 - Communiquer au Client les actions à mener pour résoudre un incident,
 - Diagnostiquer et déclencher les interventions sur Site dans les délais indiqués à l'article 4.5 ci-après.
- L'ouverture d'un ticket dans le cadre du Support Essentiel se fait uniquement en ligne.

Les horaires du Support Essentiel sont indiqués sur le site internet de l'Opérateur.

4.2 Support Premium (optionnel)

Ce Service optionnel payant permet au Client de joindre un expert par téléphone aux horaires indiqués sur le site internet. Ce Service comprend également, sur demande du Client, une prestation de prise en main de l'offre avec un expert dans les conditions spécifiées dans la Brochure Tarifaire.

4.3 En cas de perception par le Client d'un fonctionnement non optimal des Services, il s'engage à le signaler sans délai à l'Opérateur sur l'Espace Client, à fournir toutes les descriptions et informations nécessaires, répondre aux questions et d'une manière générale collaborer avec les préconisations du Support Client. Le Client reconnaît que le respect de cette obligation conditionne la capacité de l'Opérateur à connaître l'existence d'un dysfonctionnement, à investiguer, diagnostiquer et si le fait génératrice est sous son contrôle, à apporter une mesure corrective.

5. 4.4 Temps de Réponse (TR)

Désigne le délai de prise en charge par l'Opérateur d'un incident ou d'une demande du Client, matérialisée par une première réponse à l'ouverture du ticket par le Client via l'Espace Client. Pour le Support Essentiel, le délai de prise en compte de l'incident et/ou de la demande du Client est de 8 heures ouvrées à compter de l'ouverture du ticket par le Client via l'Espace Client.

Si le Client a souscrit à l'option Support Premium, le délai est ramené à 2 heures ouvrées.

Les jours et heures ouvrées du Support sont indiqués sur la Brochure Tarifaire.

Si le TR n'est pas respecté par l'Opérateur, le Client aura la faculté de demander l'application d'une pénalité ci-dessous dans les conditions décrites à l'article 4.6 :

SUPPORT ESSENTIEL

Temps de Réponse (« TR ») en heures ouvrées du Support Client	Pénalité (*)
8 < TR < 12	10 %
12 < TR < 24	25 %
TR > 24	50 %

(*) Quote-part de la mensualité de l'abonnement du Service impacté, hors options et consommations

SUPPORT PREMIUM

Temps de Réponse (« TR ») en heures ouvrées du Support Client	Pénalité (*)
2 < TR < 4	10 %
4 < TR < 8	25 %
TR > 8	50 %

(*) Quote-part de la mensualité de l'abonnement du Service impacté, hors options et consommations

6. 4.5 Garantie de Temps d'Intervention sur Site (« GTI »)

En cas d'incident signalé par le Client au Support Client et ne pouvant être traité à distance, le Client peut bénéficier d'une intervention d'un technicien sur le Site. Le délai d'intervention

sur Site est d'un (1) jour ouvré à compter du diagnostic réalisé par le Support Client (identifiant l'incident comme se situant sur les infrastructures de l'Opérateur) confirmant l'intervention du technicien. L'incident au sens du présent article s'entend d'une interruption totale du Service Internet et/ou du Service de Téléphonie intervenant hors période d'activation, de déménagement ou de modification du Service.

Les jours et heures ouvrées des interventions sur Site sont indiqués sur la Brochure Tarifaire.

En cas de non-respect du délai, exclusivement imputable à l'Opérateur, le Client aura la faculté de demander l'application d'une pénalité de quarante euros (40 €) dans les conditions décrites à l'article 4.6.

Si le Client est absent ou que l'Opérateur ne peut pas accéder au Site ou au nœud de raccordement lors du rendez-vous d'intervention, l'Opérateur pourra facturer au Client des frais de déplacement inopérant.

4.6 Pénalités

Les pénalités versées par l'Opérateur se calculent par palier et sont cumulables entre elles. Elles sont forfaitaires et libératoires et sont plafonnées mensuellement à 100% d'une mensualité d'abonnement (hors options et communications), toutes causes confondues.

Pour obtenir l'application de ces pénalités, le Client devra formuler auprès de l'Opérateur une demande soit par ouverture d'un ticket dans son Espace Client, soit par LRAR adressé à l'adresse postale de l'Opérateur dans un délai de quatre-vingt-dix (90) jours à compter de la fin de la période mensuelle au cours de laquelle l'engagement de qualité de service en cause n'a pas été atteint. Si les conditions d'octroi sont remplies, les pénalités seront appliquées par l'Opérateur sur la prochaine facture suivant la date de réception du courrier électronique ou de la LRAR.

Aucune pénalité ne sera due par l'Opérateur lorsque le non-respect des engagements de service définis ci-dessus résultera d'un cas de force majeure tel que mentionné à l'article 22 des Conditions Générales de Service, du fait d'un tiers ou du fait du Client ou de l'une des entreprises agissant pour son compte.

7. Modification des Services par le Client

7.1 Déménagement

Dans l'hypothèse d'un changement de Site au cours du Contrat, le Client ne pourra pas transférer automatiquement ses Services et aura l'obligation d'en avertir préalablement l'Opérateur. L'Opérateur pourra procéder à une étude de faisabilité du changement de Site en vue de poursuivre l'exécution du Contrat à des conditions à définir au cas par cas. Tout déménagement à une adresse non éligible entraînera la résiliation du Contrat en cours et le cas échéant, la facturation de l'intégralité des mensualités restant dues jusqu'à fin de la Période Initiale d'Engagement.

7.2 Résiliation de Services optionnels

Sous réserve de la restitution des Équipements de l'Opérateur liés aux Services optionnels résiliés, le Client pourra résilier un Service Optionnel sous réserve de respecter un préavis d'un (1) mois. Lorsqu'il existe une Période Initiale d'Engagement et que la résiliation intervient au cours de celle-ci, les mensualités des Services optionnels restant dues jusqu'à fin de la Période Initiale d'Engagement seront immédiatement exigibles et facturées par l'Opérateur.