

Offre Optimum Access d'Orange

Offre destinée aux opérateurs exploitants de réseaux ouverts au public
et fournisseurs au public de services de communication électronique

table des matières

article 1 - objet.....	4
article 2 - définitions.....	4
article 3 - informations sur le déploiement	6
3.1 Information sur la couverture de l'Offre.....	6
3.2 Service d'éligibilité.....	6
article 4 - description de l'Offre.....	7
article 5 - processus de commande de l'Offre	7
5.1 prérequis	7
5.2 prévisions de commande	7
5.3 commande	7
article 6 - mise à disposition de l'Offre.....	8
6.1 mise à disposition d'un Accès Optimum Access	8
6.1.1 Câblage interne sur Site Client Final.....	8
6.1.2 délai de mise à disposition d'un Accès Optimum Accès	9
6.1.3 retard de mise à disposition des Accès.....	10
6.1.4 processus de livraison des Accès.....	11
6.1.5 mise à disposition avec Difficulté Exceptionnelle de Construction	12
article 7 - service après-vente.....	12
7.1 guichet unique après-vente.....	12
7.2 délais de rétablissement standard d'un Accès (GTR 4/H S2)	13
7.3 disponibilité annuelle standard d'un Accès.....	13
7.4 option de Garantie de Temps de Rétablissement S1 d'un Accès.....	13
7.5 conditions requises pour la mise en œuvre des engagements d'Orange	13
7.6 pénalités à la charge d'Orange.....	14
article 8 - modifications de l'Offre	15
8.1 cas particulier du déménagement du Site Client Final	15
8.2 cas particulier du déplacement de l'extrémité de l'Accès sur le même Site Client Final	15
article 9 - centralisation des commandes et de la gestion	16
article 10 - article 10 - évolution du réseau d'Orange	16
10.1 modifications des conditions de fourniture	16
10.2 fermeture d'un NRO	16
article 11 - durée et date d'effet.....	16
article 12 - prix et facturation	16
article 13 - résiliation	17
13.1 résiliation du Contrat	17
13.2 résiliation d'un Accès avant la Date de mise à disposition effective	17
13.3 résiliation d'un Accès après la Date de mise à disposition effective.....	17

Liste des annexes

annexe 1 – prix

annexe 2 – pénalités

annexe 3- Difficultés Exceptionnelles de Constructions (DEC)

article 1 - objet

Les présentes Conditions Spécifiques ont pour objet de définir les conditions et modalités techniques et opérationnelles applicables à la fourniture par Orange d'une fibre optique dédiée entre le NRO d'Orange et le site du Client Final Entreprise (ci-après dénommée l' « Offre » ou le « Service »).

Ces Conditions Spécifiques sont régies par les Conditions Générales « Accès et Collecte ».

article 2 - définitions

Les termes débutant par une majuscule et non définis dans les présentes sont définies dans l'Accord-cadre.

Bandeau Optique : équipement matérialisant l'extrémité d'un câble optique, pour tout ou partie de sa contenance, au moyen d'un connecteur par fibre utilisée. Cet équipement est installé dans une baie de brassage du Client Final.

Client Final Entreprise ou Client Final: personne morale souscripteur ou susceptible d'être souscripteur d'une offre de services de communications électroniques à très haut débit en fibre optique délivrée au moyen de l'Offre par l'Opérateur.

Câblage Client Final : ensemble composé :

- d'un câble de fibre optique installé entre le Point de Raccordement Entreprise (PRE) et un Point de Terminaison Optique (PTO) ou Bandeau Optique ;
- un Point de Terminaison Optique (PTO) ou Bandeau Optique.

Un Câblage Client Final dessert un Logement Raccordable.

Desserte Interne : désigne l'installation intérieure sur le Site Client Final.

Guichet Unique de SAV : désigne le point d'entrée unique d'Orange pour toutes les opérations de SAV liées à l'Offre.

Infrastructures de réseau Optimum Access : ensemble constitué des Points de Mutualisation (PM), des Points d'Aboutement (PA), des Points de Raccordements Entreprise (PRE), des fibres dédiées et protégées entre le NRO et les Points de Mutualisation (PM), le PM et le PA, le PA et les PRE, les Câblages Clients Finaux qui y sont raccordés, dont l'utilisation permet de construire un Optimum Access entre le NRO et la PTO ou Bandeau Optique située sur le Site Client Final.

Jours Ouvrables : du lundi au samedi (hors jours fériés ou chômés) de 8 H à 18 H.

Jours Ouverts : du lundi au vendredi (hors jours fériés ou chômés) de 8 H à 18 H.

Accès ou Accès Optimum Access : ligne continue de communication électronique à très haut débit en fibre optique dédiée allant du NRO au Point de Terminaison Optique ou Bandeau Optique du Site Client Final.

Adresse éligible avec réseau partiellement déployé du programme de reprise :

Le site Client Final est situé dans une zone déjà éligible au FTTH et pour laquelle Orange réalise un programme de rattrapage réseau spécifique Entreprises dans le cadre de l'Offre. Les supports fibre optique dédiés pour construire l'Accès sont disponibles du Nœud de Raccordement Optique jusqu'au PM. Pour raccorder ce site par l'intermédiaire de l'Offre, la construction des supports fibre optique jusqu'aux PA, PRE et client final (jusqu'à la PTO ou bandeau optique) est nécessaire, ainsi que celle d'un PRE.

Adresse éligible avec réseau partiellement déployé : Site Client Final Entreprise situé dans la zone arrière d'un PA et dont le raccordement optique au réseau d'Orange est possible. Les supports fibre optique dédiés pour construire l'Accès sont disponibles du Nœud de Raccordement Optique jusqu'au PA. Pour raccorder ce site par l'intermédiaire de l'Offre, la construction d'un PRE proche du Site Client Final est nécessaire, ainsi que la construction d'une fibre optique dédiée de ce PRE jusqu'à la PTO ou bandeau optique situé à l'intérieur du Site Client Final.

Adresse éligible avec réseau déployé : Site Client Final Entreprise situé dans la zone arrière d'un PRE et dont le raccordement optique au réseau d'Orange est possible. Les supports fibre optique dédiés pour construire l'Accès sont disponibles du Nœud de Raccordement Optique jusqu'au PRE. Pour raccorder ce site par l'intermédiaire de l'Offre, la construction d'une fibre optique dédiée de ce PRE jusqu'à la PTO ou bandeau optique situé à l'intérieur du Site Client Final est nécessaire.

NRO : Nœud de Raccordement Optique d'Orange.

Opérateur : exploitant de réseau de communications électroniques ouvert au public ou fournissant au public un service de communications électroniques et signataire du Contrat avec Orange.

POC : Plan d'Opérations Client, document synthétisant l'ensemble des travaux préalables nécessaires sur le Site Client Final, avant la Date de mise à disposition convenue d'un Accès.

Point d'aboutement (PA) : point d'extrémité du Réseau de distribution en provenance du PM. Il est le point sur lequel sont raccordés les câbles alimentant les PRE.

Point de Mutualisation (PM) : point de brassage optique définit dans le cadre du réseau FTTH d'Orange et utilisé pour assurer la construction de l'Accès.

Point de Raccordement Entreprise (PRE) : équipement dédié aux Clients Finaux Entreprise situé à l'extrémité du Câblage Client Final en provenance du PM et à proximité immédiate du Site Client Final.

Point de Terminaison Optique (PTO) : il matérialise par une prise optique le point de terminaison à l'intérieur du Site Client Final.

Réseau de distribution : ensemble de câbles de fibre optique d'Orange situé entre un Point de Mutualisation et les PA de la Zone arrière du PM.

Espace Opérateurs : désigne le site web d'Orange d'informations et de services dédiés aux Opérateurs.

article 3 - informations sur le déploiement

Orange fournit les informations permettant à l'Opérateur d'appréhender les intentions et modalités de déploiement des Infrastructures de son réseau Optimum Access.

3.1 Information sur la couverture de l'Offre

Orange met à disposition de l'Opérateur un fichier d'informations concernant l'éligibilité à l'adresse pour l'ensemble des adresses déployées.

Ce fichier d'information fournit pour chaque adresse éligible, les données nécessaires à la commande d'un Optimum Access (code du NRO de rattachement d'une adresse, code IMB de cette adresse).

Ces informations mises à jour périodiquement sont fournies selon les modalités suivantes : consultation au travers de l'Espace Opérateurs.

Le fichier est disponible suite à la signature du Contrat relatif à l'Offre ou d'un accord de confidentialité spécifique et préalable.

3.2 Service d'éligibilité

Un service d'éligibilité en ligne permet de vérifier par l'intermédiaire de l'Espace Opérateurs, adresse par adresse, qu'un Site Client Final est éligible ou non à l'Offre.

Les niveaux d'éligibilité définis pour Optimum Access sont :

- non éligible,
- éligible, réseau partiellement déployé du programme de reprise
- éligible, réseau partiellement déployé,
- éligible, réseau déployé.

Suite à une consultation d'éligibilité sur une adresse donnée, le service d'éligibilité fournit comme information le niveau d'éligibilité tel que défini ci-dessus, ainsi que l'identification du NRO Orange desservant cette adresse et les codes liés à cette adresse (RIVOLI, IMB).

L'accès à ce service nécessite la signature des Conditions Générales e-services et du bon de commande du service Éligibilité Optimum.

article 4 - description de l'Offre

L'Offre consiste à mettre à disposition de l'Opérateur un ou plusieurs Accès Optimum Access afin de permettre à l'Opérateur de disposer d'une fibre optique dédiée entre le NRO d'Orange et la PTO ou Bandeau Optique sur le Site Client Final.

Ainsi, la charge financière, les responsabilités et les risques associés à tout équipement installé en amont du NRO et en aval du PTO ou Bandeau Optique, n'entre pas dans l'Offre fournie par Orange et sont donc supportés par l'Opérateur.

article 5 - processus de commande de l'Offre

5.1 prérequis

Afin de bénéficier de l'Offre, l'Opérateur doit disposer d'un accès au NRO d'Orange sur lequel sera rattaché l'Accès Optimum Access qu'il souhaite utiliser. Cette offre d'hébergement fait l'objet de la souscription par l'Opérateur d'un contrat distinct (hébergement d'équipements au sein de locaux d'Orange pour l'exploitation des boucles locales en fibre optique).

5.2 prévisions de commande

Afin qu'Orange puisse procéder à une planification adaptée des ressources nécessaires à la mise en œuvre de l'Offre, l'Opérateur fournit chaque trimestre, au plus tard le premier jour du mois précédent le trimestre, des prévisions de commandes détaillées pour les deux trimestres à venir. Un modèle de fichier pour la fourniture des prévisions figure en annexe 3.

Si le processus de planification et de prévisions des commandes décrit au présent article n'est pas respecté par l'Opérateur, les pénalités de retard de mise à disposition des Accès pour le semestre S ne sont pas dues par Orange si le volume total des Accès commandés au titre des Offres Core Ethernet Lan (CELAN), Core Ethernet Entreprise (C2E), Collecte Ethernet Optique Opérateurs (CE2O), Optimum Ethernet Entreprises, Optimum Ethernet Lan, Optimum Access et Optimum PM au cours du semestre précédent « S-1 » a excédé le nombre de soixante (60).

5.3 commande

Pour commander l'Offre, l'Opérateur remplit et signe un bon de commande au format électronique. Ce bon de commande est adressé par l'Opérateur en se connectant sur l'Espace Opérateurs, ou par courrier électronique à l'adresse indiquée dans le bon de commande de l'annexe 5 en cas d'indisponibilité de l'Espace Opérateur.

Au préalable, l'Opérateur devra vérifier que l'adresse pour laquelle il souhaite commander un Accès est éligible. Les niveaux d'éligibilité permettant de passer une commande sont, tels que décrits au § 3.2.

Orange accuse réception du bon de commande par voie électronique, après vérification de la conformité de la commande.

Dans le cas où le bon de commande n'est pas dûment rempli, l'accusé réception mentionnera le rejet motivé de celui-ci. Pour que sa commande soit prise en compte, l'Opérateur doit alors passer une nouvelle commande.

La commande de l'Opérateur est rejetée par Orange dans les cas suivants :

- Adresse non conforme avec la base adresse d'Orange,
- Interlocuteur site mal ou non renseigné,
- Identification du point de livraison au NRO mal renseigné,
- Utilisation du mauvais formulaire dans le bon de commande,
- adresse inéligible.

Dans le cas où la commande de l'Opérateur est rejetée par Orange ou qu'elle nécessite une mise en conformité par Orange pour être acceptée, l'Opérateur est redevable d'une pénalité pour commande non conforme telle que définie en annexe 2 « pénalités ».

article 6 - mise à disposition de l'Offre

Les obligations de l'Opérateur relatives à l'aménagement de ses locaux sont décrites dans les STAS.

Aucune intervention ne peut être réalisée dans les locaux de l'Opérateur ou d'un tiers sans la présence de l'Opérateur ou de l'un de ses représentants. L'Opérateur fait son affaire d'obtenir toutes les autorisations, assurances et engagements nécessaires à l'installation, l'exploitation et la maintenance de l'Offre dans ses locaux et dans les locaux des tiers utilisateurs de l'Offre.

Dans tous les cas un POC est réalisé : il s'agit au minimum d'un POC téléphoné, et si nécessaire d'un POC physique.

6.1 mise à disposition d'un Accès Optimum Access

Lors de la mise à disposition d'un Accès, Orange intervient dans les locaux en présence de l'Opérateur ou d'un tiers désigné par ce dernier. La mise à disposition de l'Accès donne lieu à la signature entre les Parties d'un procès-verbal d'intervention.

Dans le cas d'un tiers désigné par l'Opérateur, ce dernier s'engage à informer Orange par écrit du nom ou de l'identification du représentant habilité à signer le procès-verbal d'intervention. Cette information est faite dans un délai de deux Jours Ouvrés avant la date d'intervention.

En l'absence de l'Opérateur ou d'un tiers désigné par l'Opérateur lors de la signature du procès-verbal d'intervention, les prestations réalisées par Orange sont réputées conformes et acceptées par l'Opérateur.

6.1.1 Câblage interne sur Site Client Final

Orange fournit lors de la livraison de l'Accès sur Site Client Final, une prestation de câblage de la desserte interne. Elle est réalisée, le cas échéant, en même temps que l'Accès.
Les conditions de réalisation de cette prestation sont décrites dans les STAS.

La prestation de câblage n'est réalisée que si l'infrastructure de support (chemins de câblage, gaines techniques, goulottes, etc.) est disponible et conforme aux prescriptions techniques définies dans les STAS.

Si à la date prévue pour le début de réalisation de la prestation de câblage et après expertise d'Orange, l'infrastructure se révèle inadaptée ou non conforme aux prescriptions techniques, celle-ci doit faire l'objet d'une mise à niveau par l'Opérateur de nature à la rendre conforme.

Lorsque les conditions de réalisation de la desserte interne standard ou forfaitaire telle que décrite dans les STAS ne sont pas remplies, la prestation de câblage pourra être réalisée par Orange sur devis ou réalisée par un Installateur privé et les délais standards ne s'appliquent pas.

Orange assure une garantie de bon fonctionnement du câblage installé par lui-même durant la première année qui suit sa mise à disposition : Orange prend à sa charge les frais de réparation, pièces et main d'œuvre, hors dommages provoqués par l'Opérateur ou un tiers.

Au-delà de la première année, toute réparation du câblage réalisé par Orange est réalisée sur devis.

A compter de la mise à disposition du câblage, toute intervention d'Orange, hors garantie de bon fonctionnement, sera réalisée sur devis accepté par l'Opérateur après étude technique de faisabilité.

En cas de défaillance du câblage installé par Orange, les engagements contractuels d'Orange relatifs à l'Accès ne sont pas modifiés.

6.1.2 délai de mise à disposition d'un Accès Optimum Accès

6.1.2.1 principe du délai standard

Orange s'engage sur un délai standard de mise à disposition courant à compter de la date de réception par Orange du bon de commande de l'Accès sous réserve que la desserte interne soit effectivement réalisée si celle-ci est réalisée par un tiers.

Le délai standard diffère suivant l'éligibilité de l'adresse et le POC réalisé :

- délai pour un Accès à une adresse éligible avec réseau déployé, si le POC est réalisé par téléphone : 30 jours calendaires.
- délai pour un Accès à une adresse éligible avec réseau déployé, s'il y a un POC physique : 45 jours calendaires.
- délai pour un Accès à une adresse éligible avec réseau partiellement déployé : 55 jours calendaires.
- délai pour un Accès à une adresse éligible avec réseau partiellement déployé du programme de reprise : 100 jours calendaires.

L'Opérateur ne peut pas demander une date de mise à disposition inférieure aux délais standards définis ci-dessus.

Lorsque le délai de mise à disposition souhaité par l'Opérateur est supérieur au délai standard, la demande est satisfaite à la date de mise à disposition souhaitée par l'Opérateur qui est alors retenue comme Date de mise à disposition convenue.

Toute commande reçue à partir de 16h00 un Jour Ouvré ne sera prise en compte que le Jour Ouvré suivant.

6.1.2.2 cas où le délai standard de mise à disposition ne s'applique pas

Le délai standard de mise à disposition des Accès ne s'applique pas dans les cas suivants :

- Difficultés Exceptionnelles de Construction (telles que décrites à l'annexe 6),
- intervention de voirie avec autorisation de la mairie ou d'un tiers,
- travaux de désaturation du réseau optique existant et du génie civil support du réseau utilisé,
- aléas de travaux (génie civil cassé ou saturé, chambre de tirage inaccessible),
- pose d'un PRE en immeuble nécessitant l'accord d'un tiers (exemple : syndic)
- si l'Opérateur ne respecte pas le processus de livraison décrit à l'article intitulé « processus de livraison des Accès », en particulier la réalisation préalable des travaux de conformité spécifiés lors du POC,
- les conditions, définies dans les STAS, de réalisation de la desserte interne par Orange ne sont pas respectées,
- la desserte interne est réalisée par Orange sur devis.

6.1.3 retard de mise à disposition des Accès

6.1.3.1 retard de mise à disposition du fait d'Orange

Si la date de mise à disposition convenue lors de la commande ne peut être respectée du seul fait d'Orange, ce dernier s'engage à prévenir l'Opérateur par courrier électronique. Il pourra alors être convenu d'une nouvelle date entre les Parties conformément au processus décrit dans les Conditions Générales (cette nouvelle date devra être comprise entre 1 mois et 3 mois après la date initialement convenue).

Même dans le cas où les Parties se sont accordées sur une nouvelle date de mise à disposition convenue, Orange est redevable d'une pénalité de retard dont le montant est défini en annexe 2 « pénalités ».

Les pénalités ne sont pas dues lorsque le non-respect de la date de mise à disposition convenue résulte :

- du non-respect par l'Opérateur du processus de mise à disposition décrit à l'article intitulé « mise à disposition de l'Offre »,
- du non-respect des conditions prévues à l'article intitulé « prévisions de commandes »,
- d'une modification de la prestation demandée par l'Opérateur,
- du fait de l'Opérateur et en particulier du non-respect des STAS ou d'un mauvais fonctionnement de la Desserte Interne,
- de Difficultés Exceptionnelles de Construction rencontrées telles que décrites à l'annexe intitulée « Difficultés Exceptionnelles de Constructions (DEC) »,
- de l'absence de mise à disposition par le Client final dans le délai précisé dans le POC, ou à défaut dans les sept (7) jours avant la Date de mise à disposition convenue,
 - d'un emplacement équipé avec les conditions d'environnement requises pour recevoir des équipements de terminaison de l'Accès ou,
 - de la Desserte Interne si elle n'est pas réalisée par Orange,
- du fait d'un tiers,
- d'un cas de force majeure.

Ces pénalités sont forfaitaires et libératoires et excluent toute autre réclamation en dommages et intérêts pour ce motif.

6.1.3.2 – retard de mise à disposition du fait de l'Opérateur

Si la date de mise à disposition convenue lors de la commande ne peut être respectée du fait de l'Opérateur, ce dernier doit prévenir Orange par courrier électronique. Il pourra alors, soit être convenu d'une nouvelle date entre les Parties conformément au processus décrit dans les Conditions Générales (cette nouvelle date devra être comprise entre 1 mois et 3 mois après la date initialement convenue) , soit l'Opérateur annulera sa commande et devra payer une pénalité pour résiliation avant la date de mise à disposition effective dont le montant est défini en annexe « pénalités ».

Le report de date mise à disposition d'un Accès avec l'ensemble de ses prestations n'est possible qu'une seule fois.

Dans le cas où les travaux à la charge de l'Opérateur et décrits dans le POC n'ont pas été réalisés dans un délai de 6 mois suivant la date de la commande, Orange demande à l'Opérateur de se prononcer sur le maintien ou non de la commande concernée. Dans un délai d'1 mois à compter de l'envoi de la notification, l'Opérateur peut signaler à Orange qu'il souhaite maintenir sa commande. A défaut de réponse de l'Opérateur dans ce délai, Orange annule la commande de plein droit et facture l'intégralité des frais de mise en service de l'Offre. Le maintien par l'Opérateur de la commande concernée ne pourra excéder 1 an à compter de la date de commande. A l'issue de ce délai, Orange annule la commande de plein droit et facture l'intégralité des frais de mise en service de l'Offre.

En cas d'impossibilité pour Orange de réaliser le raccordement lors du rendez-vous planifié pour cause, par exemple, d'absence de correspondant ou de locaux indisponibles ou inaccessibles, l'Opérateur sera redevable d'une prestation d'intervention à tort en phase de production.

6.1.4 processus de livraison des Accès

Suite à la commande de l'Opérateur, Orange réalise un Plan Opération Client (POC) par téléphone et/ou physique si nécessaire.

A ce titre, l'Opérateur fournira les informations suivantes :

- une date de mise à disposition prévisionnelle des travaux à la charge de l'Opérateur ;
- la date de mise à disposition effective des travaux à la charge de l'Opérateur, permettant ainsi l'intervention d'Orange ;
- un interlocuteur pour qualifier les données techniques (connaissance du Site, accès au Site).

Lorsque la réalisation du POC par téléphone n'identifie pas de travaux nécessaires sur le Site Client Final et/ou de délai supplémentaire pour la livraison de l'Accès, il n'y a pas de document transmis à l'Opérateur, et la Date de mise à disposition convenue est confirmée.

Lorsque la réalisation du POC par téléphone identifie des travaux nécessaires sur le Site Client Final, un POC physique peut être nécessaire. Lors de la visite du Site Client Final, effectuée conjointement entre l'Opérateur ou son représentant et Orange, le procès-verbal de cette visite, dit POC (Plan d'Opération Client) est renseigné et signé en séance par les deux Parties.

Dans l'optique d'optimiser le processus de livraison, la date de rendez-vous pour la visite contradictoire est à l'initiative d'Orange. Orange prend le rendez-vous pour la visite contradictoire au plus tôt 2 jours et au plus tard 14 jours après l'envoi du bon de commande, aux deux créneaux horaires suivants : soit de 9H à 12H ; soit de 14H à 17H les jours ouvrés. La date du rendez-vous effectif sur le Site Extrémité pour la visite

contradictoire est déterminée au moment de cette prise de rendez-vous. Le rendez-vous intervient dans un délai maximum de 30 jours suivant la réception du bon de commande.

La date de mise à disposition Convenue est inscrite dans le Plan Opération Client (POC). Elle correspond

- au délai standard de mise à disposition tel que défini à l'article 6.1.2.1,

ou

- à une date ultérieure négociée entre les Parties à la signature du POC.

Orange s'engage sur la date de mise à disposition convenue sous réserve de la réalisation préalable par l'Opérateur des travaux de conformité mentionnés dans le POC dans un délai de 21 jours calendaires avant cette date de mise à disposition convenue et sous réserve de la non application des conditions décrites à l'article intitulé « cas où le délai standard de mise à disposition des Accès ne s'applique pas ».

6.1.5 mise à disposition avec Difficulté Exceptionnelle de Construction

Dans le cas où Orange identifie une Difficulté Exceptionnelle de Construction, les frais réels engagés par Orange sont à la charge de l'Opérateur à partir d'un seuil défini en annexe 6. Lorsque ce seuil est atteint, Orange envoie un devis de frais réels à l'Opérateur applicables en supplément des frais de mise en service de l'Offre. Le devis DEC a une durée de validité de trois (3) mois.

Une Difficulté Exceptionnelle de Construction peut être identifiée au moment de la production de l'Accès.

En cas de refus par l'Opérateur du devis présenté par Orange, les pénalités de résiliation de commande ne sont pas dues par l'Opérateur.

article 7 - service après-vente

Comme indiqué dans les Conditions Générales, en cas d'intervention à tort d'Orange suite à une interruption ou à une défaillance dont l'origine ne réside pas dans un équipement ou un réseau de responsabilité Orange, l'Opérateur sera redevable d'une prestation pour signalisation à tort telle que définie en annexe 1, selon qu'il y ait déplacement du technicien Orange ou non.

Les modalités du service après-vente sont précisées à l'article intitulé « service après-vente » des Conditions Générales avec les engagements spécifiques suivants.

7.1 guichet unique après-vente

Lors d'un incident, l'Opérateur fait ses meilleurs efforts pour effectuer une pré-localisation de l'incident. Sur la base de cette pré-localisation, l'Opérateur signale l'incident sur l'Accès.

Le dépôt de signalisation doit être réalisé via le service e-SAV sous réserve d'avoir souscrit au service via la signature des Conditions Générales e-services et du bon de commande e-SAV.

En cas d'indisponibilité du service e-SAV, l'Opérateur pourra signaler l'incident auprès du Centre Support Client dont le numéro est : 0800 219 757.

Lors du dépôt de la signalisation, l'Opérateur communique à Orange les éléments nécessaires au diagnostic, tels que précisés dans les formulaires de dépose de signalisation.

7.2 délais de rétablissement standard d'un Accès (GTR 4H S2)

L'engagement d'Orange comprend une Garantie de Temps de Rétablissement (GTR) en moins de 4 Heures Ouvrables pour toute signalisation déposée pendant les Jours et Heures Ouvrables. Pour toute signalisation déposée en dehors de ces horaires, le rétablissement est différé au premier Jour Ouvrable suivant, avant 12 heures.

7.3 disponibilité annuelle standard d'un Accès

Orange mesure la disponibilité annuelle de chaque Accès grâce à un indicateur nommé Interruption Maximale de Service (IMS).

L'IMS correspond au cumul des interruptions de service comprises dans la période des Jours et Heures Ouvrables en métropole.

La période de référence de l'IMS selon le cas débute le 1er janvier ou à la date de la première livraison de l'Accès si celle-ci a lieu lors de l'année calendaire en cours, et se termine le 31 décembre de la même année. Lorsqu'une interruption est constatée en dehors des périodes de mesure de l'IMS indiquées au présent article, la durée d'interruption est comptabilisée à partir de la première heure de mesure de l'IMS qui suit.

Orange s'engage à maintenir l'IMS inférieure ou égale à neuf (9) heures en plage de maintenance S2, (soit un taux de disponibilité de 99,70%).

7.4 option de Garantie de Temps de Rétablissement S1 d'un Accès

Orange propose à l'Opérateur une option payante de service après-vente dénommée GTR S1.

Elle assure, en cas d'interruption de l'Accès et suite à la signalisation de l'Opérateur, le rétablissement de l'Offre en moins de 4 heures, 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24.

Au titre de l'option GTR S1, les interruptions de l'Offre comptabilisées dans le cadre de l'IMS sont prises en compte quels que soient l'heure et le jour de l'interruption. Orange s'engage à maintenir l'IMS des Accès inférieure ou égale à 9 heures en plage de maintenance S1, soit un taux de disponibilité de 99,90%.

L'option GTR S1 n'est pas proposée pour un Accès situé dans une commune d'Outre-Mer figurant dans la liste fournie en annexe 7 « exclusion de GTR 4HS1 ».

7.5 conditions requises pour la mise en œuvre des engagements d'Orange

L'engagement d'Orange couvre toute interruption absolue de l'Offre dont le caractère continu est constaté par Orange sur une période d'observation n'excédant pas 15 minutes.

Suite à un constat de coupure franche ou de dégradation du service fait par l'Opérateur, celui-ci dépose un ticket. Une pré localisation par réflectométrie doit être réalisée par l'Opérateur 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 Orange dans les limites prévues par les STAS.

L'Opérateur doit permettre au personnel d'Orange chargé de la maintenance de l'Offre, l'accès aux locaux techniques où sont situés les Points de Terminaison.

En particulier, en cas d'incident ne remplissant pas les conditions requises pour la mise en œuvre des engagements d'Orange tels que décrits ci-dessus, Orange intervient sur le Site Extrémité uniquement pendant les Jours et Heures Ouvrables.

Les Parties conviennent que les éléments techniques de comptage des communications d'Orange font foi et justifient l'heure exacte des communications téléphoniques échangées avec l'Opérateur.

En l'absence de pré localisation par l'Opérateur ou en cas de pré localisation erronée, un délai supplémentaire de 2H pris en compte par Orange avant la mesure des engagements définis au présent article.

Si le rétablissement nécessite une autorisation administrative ou d'un tiers, la durée d'obtention de l'autorisation n'est pas prise en compte dans le calcul de la durée de l'interruption.

Pour la première signalisation sur un Accès n'ayant jamais été mis en service par l'Opérateur, la réparation est réalisée en heures ouvrables.

Orange facture une prestation pour intervention à tort (IAT) en SAV dans les cas suivants :

- défaut constaté au niveau de l'installation privée du Client final, de son réseau, ou du à son environnement ou son installation électrique, y compris équipement client final mis hors tension,
- défaut matériel ou logiciel survenu sur le terminal de l'Opérateur,
- erreur de manipulation du Client final ou de l'Opérateur,
- pas de défaut constaté sur le réseau Orange,
- pas de défaut constaté.

7.6 pénalités à la charge d'Orange

En cas de non-respect du délai de rétablissement tels que définis au présent article intitulé « service après-vente », l'Opérateur a droit au versement de pénalités définies dans en annexe 2 dans le cas où le non-respect en cause est exclusivement imputable à Orange.

De convention expresse, ces sommes constituent pour l'Opérateur une indemnité forfaitaire, libératoire et définitive couvrant la totalité du préjudice subi et excluent toute réclamation en dommages et intérêts pour ce motif.

Les pénalités ne sont pas dues lorsque :

- l'interruption de l'Offre résulte d'une modification de l'Offre demandée par l'Opérateur,
- l'interruption de l'Offre résulte d'un cas de force majeure tel que mentionné à l'article « force majeure » de l'Accord-cadre,
- l'interruption de l'Offre est du fait d'un tiers,
- le rétablissement est conditionné par la réalisation de travaux de Génie Civil du réseau d'Orange nécessitant une autorisation de tiers extérieur à Orange,
- du fait de l'Opérateur et en particulier du non-respect de ses obligations ou d'un mauvais fonctionnement de la desserte interne telle que définie dans les STAS.

L'Opérateur a droit au versement d'une pénalité forfaitaire définie dans l'annexe 2 pour interruption de service qualifiée à tort en responsabilité Opérateur lorsqu'il a été facturé pour une intervention à tort et qu'il se signale

à nouveau dans un délai de 72 heures maximum suivant la date et l'heure de la clôture du premier ticket d'incident concernant le même défaut d'origine.

Cette pénalité s'ajoute au remboursement de l'IAT facturée à tort à l'Opérateur.

Toutefois une telle pénalité n'est pas due en cas de service dégradé ou si l'Opérateur demande la clôture du ticket de la nouvelle signalisation.

article 8 - modifications de l'Offre

Orange ne garantit pas la continuité de l'Offre pendant les opérations décrites au présent article qui interviennent pendant les Jours et Heures Ouverts.

Les modifications suivantes d'Accès peuvent être réalisées en cours de Contrat :

- modifications de la terminaison sur le site Client final (PTO <--> bandeau optique),
- modifications de la position tête d'opérateur au NRO,
- déplacement de l'extrémité de l'Accès sur le même Site Extrémité (à la même adresse).

L'ancienneté de l'Accès est conservée pour une modification d'Accès hormis les cas de déménagement de l'Accès.

Les modifications d'Accès et d'options sont réalisées sous réserve de faisabilité technique. Les prix applicables aux prestations de modification sont indiqués en annexe 1.

8.1 cas particulier du déménagement du Site Client Final

Le déménagement d'un Site Client Final entraîne la résiliation de l'Accès relatif à ce Site Extrémité conformément à l'article « résiliation d'un Accès après la date de mise à disposition effective ».

Par dérogation aux articles « résiliation d'un Accès après la date de mise à disposition effective », dans le cas où l'Accès relatif au Site Client Final concerné par le déménagement est en service depuis plus de six (6) mois, l'Opérateur n'est pas redevable de pénalité au titre de la résiliation anticipée pendant la période minimale de l'Accès et de ses options associées.

8.2 cas particulier du déplacement de l'extrémité de l'Accès sur le même Site Client Final

Orange peut procéder à la demande de l'Opérateur et après vérifications techniques, à un déplacement physique de l'Accès sur le Site Client Final.

Ce déplacement peut se faire :

- dans la même salle du même bâtiment, selon un prix forfaitaire défini en annexe « prix » ;
- dans une autre salle ou un autre bâtiment du même Site Client Final, situé à la même adresse. Le prix de cette prestation est établi sur devis à l'issue d'une visite sur le Site.

article 9 - centralisation des commandes et de la gestion

La mise en œuvre de l'Offre suppose une gestion centralisée par Orange et par l'Opérateur. L'Opérateur adresse toutes ses demandes concernant l'Offre au service gestionnaire désigné par Orange dans le bon de commande.

Dans le cadre de la centralisation des commandes et de la gestion de l'Offre, chacune des Parties désignera un interlocuteur chargé des relations avec l'autre Partie. L'interlocuteur désigné par l'Opérateur est précisé dans le bon de commande.

article 10 - évolution du réseau d'Orange

10.1 modifications des conditions de fourniture

L'Opérateur reconnaît que les réseaux de télécommunications d'Orange peuvent faire l'objet d'évolutions par Orange susceptibles de modifier les caractéristiques de l'Offre fournie au titre du Contrat. A cet égard, les règles générales d'évolutions des réseaux d'Orange sont précisées sur l'espace opérateur, l'Opérateur reconnaissant expressément l'application pleine et entière de ces dispositions.

10.2 fermeture d'un NRO

En cas de fermeture d'un NRO, Orange informera l'Opérateur présent sur ledit NRO en respectant un préavis de douze (12) mois. La fermeture d'un NRO entraîne la résiliation des composantes de l'Offre et de l'ensemble des autres Offres d'Orange sur ledit NRO.

article 11 - durée et date d'effet

Chaque commande dans le cadre de l'Offre est souscrite pour une durée indéterminée avec une période minimale de 1 an à compter de sa date de mise à disposition effective.

article 12 - prix et facturation

Pour les abonnements, la facturation est mensuelle.

L'Offre est facturée selon les principes suivants :

- les mises en service et les modifications sont facturées postérieurement à la réalisation de la prestation ;

- l'abonnement mensuel pour un mois donné N est facturé en début du mois N-1 ; par exception, l'abonnement pour la période comprise entre la date de mise à disposition effective et la fin du premier mois peut être facturé postérieurement.

En tout état de cause, pour la première facturation, l'Opérateur est au minimum redevable des frais de mise en service et d'un (1) mois d'abonnement.

Le régime fiscal appliqué à ces factures est défini à l'article intitulé « fiscalité » de l'Accord-cadre.

L'ensemble des prix relatifs à l'Offre est précisé en annexe « prix ». Les prix relatifs à l'Offre incluent l'accès aux informations périodiques et d'Éligibilité et le service d'éligibilité en ligne.

Les prix peuvent être modifiés selon les modalités précisées dans les Conditions Générales.

article 13 - résiliation

13.1 résiliation du Contrat

La résiliation du Contrat entraîne la résiliation de l'ensemble des composantes de l'Offre dans les conditions décrites ci-après.

13.2 résiliation d'un Accès avant la Date de mise à disposition effective

En cas de résiliation avant la date de mise à disposition effective, l'Opérateur est tenu au paiement de pénalités conformément à ce qui est défini en annexe « pénalités ».

Dans le cas où les travaux à la charge de l'Opérateur et décrits dans le POC n'ont pas été réalisés dans un délai de six (6) mois suivant la date de la commande ou sans réponse de l'Opérateur dans un délai de six (6) mois suivant la date de la commande, Orange demande à l'Opérateur de se prononcer sur le maintien ou non de la commande concernée. Dans un délai d'1 mois à compter de l'envoi de la notification, soit l'Opérateur signale qu'il annule sa commande auquel cas Orange facture 50% des frais de mise en service, soit l'Opérateur signale à Orange qu'il souhaite maintenir sa commande. Le maintien par l'Opérateur de la commande concernée ne pourra excéder 1 an à compter de la date de commande. A l'issue de ce délai, Orange annule la commande de plein droit et facture l'intégralité des frais de mise en service.

13.3 résiliation d'un Accès après la Date de mise à disposition effective

L'Opérateur peut résilier un Accès par bon de commande adressée au moins sept (7) jours avant la date souhaitée de résiliation.

En cas de résiliation de l'Accès pendant la période minimale, l'Opérateur est redevable d'une pénalité envers Orange telle que définie en annexe 2.

La résiliation d'un Accès entraîne la résiliation des options qui lui sont attachées.

