

Conditions Spécifiques de Ventes PYRENEES TELECOM Opérateur Service xDSL et Fttx Version : V 1.0

1. OBJET

Les présentes Conditions Spécifiques de service ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles le Prestataire propose au Client son service de raccordement « xDSL » ou « Fttx » (à-après le « Raccordement »).

2. DOCUMENTS CONTRACTUELS

Les présentes Conditions Spécifiques font partie intégrante du Contrat tel que défini aux Conditions Générales de Vente PYRENEES TELECOM OPERATEUR et aux Conditions Particulières auxquelles elles se rattachent.

Les présentes Conditions Spécifiques viennent préciser les conditions de raccordement applicables, soit dans la cadre du Service « internet Haut ou Très haut débit », soit dans le cadre du Service « VPN IP xDSL » du Prestataire.

Les termes ne faisant pas l'objet de définition dans les présentes sont définis soit dans les Conditions Générales de Vente PYRENEES TELECOM Opérateur, soit dans les autres documents contractuels applicables.

3. DESCRIPTION DU SERVICE

Le Raccordement est fourni au moyen de liaisons filaires en cuivre ou au moyen de fibre optiques, selon des débits précisés dans le Formulaire d'Accès aux Offres.

4. GARANTIES DE QUALITE DE SERVICE

Par dérogation aux Conditions Générales de Ventes PYRENEES TELECOM OPERATEUR, les Garanties de Qualité de Service comprennent :

- La Garantie de Délai de Rétablissement
- La garantie de Taux de disponibilité

4.1 - La Garantie de Délai de Rétablissement

4.1.1 - Niveau d'engagement

Temps de rétablissement d'un Lien d'Accès ADSL, ADSL NU et THD

Le Prestataire fera ses meilleurs efforts pour rétablir un Lien d'Accès en moins de vingt-quatre (24) heures ouvrées suivant la signalisation de l'Interruption par le Client auprès du Prestataire pendant les Heures Ouvrables.

En dehors de ces horaires, le rétablissement est différé au premier Jour Ouvrable suivant, avant 12 heures.

Temps de rétablissement d'un Lien d'Accès EFM, SDSL et FIBRE OPTIQUE

Le Prestataire s'engage sur un délai de rétablissement calculé par Incident, inférieur ou égal à quatre (4) heures à compter de la signalisation de l'interruption par le client pendant les heures ouvrables. En dehors de ces horaires le rétablissement est différé au 1^{er} jour ouvrable suivant avant 12 heures. Ces conditions s'appliquent pendant la Période de Couverture des Garanties souscrite.

4.1.2 - Pénalités associées

Par dérogation aux Conditions Générales de Service, en cas de non-respect de la Garantie de Délai de Rétablissement, les pénalités suivantes d'appliqueront au Service concerné :

- 4h < Délai de Rétablissement < 6h => 25% de la redevance mensuelle
- 6h < Délai de Rétablissement < 8h => 50% de la redevance mensuelle
- 8h < Délai de Rétablissement < 10h => 75% de la redevance mensuelle
- 10h < Délai de Rétablissement => 100% de la redevance mensuelle

Le cumul des pénalités relatif au Délai de Rétablissement est plafonné à une (1) redevance mensuelle du Service concerné.

4.2 - La Garantie de taux de disponibilité

Le Prestataire s'engage à maintenir l'IMS du service concerné inférieure à vingt (20) heures par an, déclarées sept (7) jours sur sept (7) et vingt-quatre (24) heures sur vingt-quatre (24), correspondant à un taux de disponibilité du service de 99,77%.

En cas de non-respect de l'IMS ci-dessus, les pénalités libératoires suivantes seront appliquées :

- 20h <= IMS < 23h : 25 % de la mensualité forfaitaire précisée dans l'offre de prix pour le service concerné,
- 23h <= IMS < 26h : 50 % de la mensualité forfaitaire précisée dans l'offre de prix pour le service concerné,
- 26h <= IMS < 29h : 75 % de la mensualité forfaitaire précisée dans l'offre de prix pour le service concerné,
- 29h <= IMS : 100 % de la mensualité forfaitaire dans l'offre de prix pour le service concerné.

Le cumul des pénalités relatives à l'IMS est plafonné à une (1) Redevance Mensuelle du service concerné.

5. UTILISATION DU SERVICE

La définition de l'utilisation du trafic et le seuil de débit du service est précisé dans les conditions particulières de ventes PYRENEES TELECOM Opérateur Haut et Très Haut Débit – article 9 -

6. RESILIATION D'ACCES

La résiliation d'un Lien d'Accès n'entraîne pas la résiliation de l'ensemble des Liens d'Accès commandés par le Client auprès du Prestataire.

5.1 – ADSL

Toute résiliation d'un lien **ADSL** qui n'est plus sous engagement par le Client rendra immédiatement exigible une indemnité forfaitaire de résiliation d'un montant de 68€ HT.

5.2 – FTTB / FTTE

Toute résiliation d'un lien **FTTB ou FTTE** qui n'est plus sous engagement par le Client rendra immédiatement exigible une indemnité forfaitaire de résiliation d'un montant de 64€ HT.

5.3 – THD

Toute résiliation d'un lien **THD** qui n'est plus sous engagement par le Client rendra immédiatement exigible une indemnité forfaitaire de résiliation d'un montant de 105€ HT.