

## ARTICLE 1. DOCUMENTS CONTRACTUELS

NERIM SAS, ci-après dénommée "NERIM", a une activité d'Opérateur Telecom. Les présentes Conditions Particulières définissent les conditions dans lesquelles NERIM met en œuvre les moyens nécessaires à la fourniture au CLIENT du service d'accès ADSL/VDSL (ci-après le « Service ». Elles font partie intégrante du contrat et relèvent des Conditions Générales de NERIM

## ARTICLE 2. DÉFINITIONS

Dans les présentes conditions particulières, les termes suivants ont, sauf précision contraire, le sens qui leur est donné dans cet article. Nerim Fibre Asymétrique (A-FTTB) : nom du service d'accès à Internet asymétrique sur fibre optique et à destination de Clients résidant en France métropolitaine

## ARTICLE 3. OBJET

Les présentes conditions particulières ont pour objet de préciser et modifier le contrat défini ci-dessus pour les offres Nerim Fibre Asymétrique. Les présentes ne contiennent aucun engagement de la part de NERIM de fournir de tels Produits et Services tant que la commande n'a pas été acceptée.

Le Contrat et les commandes acceptées par NERIM ne pourront être modifiés, de même qu'il ne pourra y être renoncé que par accord écrit des deux parties signé par un représentant de chaque partie dûment habilité à cet effet.

## ARTICLE 4. DESCRIPTION DU SERVICE

L'accès Nerim Fibre Asymétrique permet de raccorder les Clients de Nerim à Internet en se basant sur un lien offrant des débits descendant/montant avec un profil Asymétrique.

Les principales caractéristiques du service « Nerim Fibre Asymétrique » sont les suivantes :

- Transparence aux trames de type Ethernet V2 et IEEE 802.3, qu'elles soient marquées ou pas par des étiquettes VLAN 802.1Q ;
- Le débit est asymétrique et non garanti ;
- Le trafic est transporté dans la classe de service « Best Effort ».

Les différents débits proposés sont les suivants :

- 10 Mbit/s descendants pour 2 Mbit/s montants
- 20 Mbit/s descendants pour 4 Mbit/s montants
- 30 Mbit/s descendants pour 6 Mbit/s montants

## ARTICLE 5. INSTALLATION DU SERVICE

5.1 Installation - NERIM s'engage à installer ou faire installer dans les locaux du Client les produits et services commandés par le Client et acceptés par NERIM. A cet égard le Client communiquera à NERIM, préalablement à la date d'installation prévue, un descriptif détaillé de ses locaux et s'engage à ses frais à équiper et à installer ses locaux conformément aux instructions de NERIM.

Le Client s'engage en outre à assurer à ses frais toutes les modifications de ses locaux nécessaires à fournir le courant, les circuits et les branchements électriques appropriés, et tout autre aménagement particulier conformément aux normes d'installation et de maintenance définies par NERIM incluant notamment l'aménagement des voies d'accès pour la connexion du câblage de connexion.

NERIM peut procéder, à titre gratuit, à une visite de pré-installation afin de vérifier la conformité du local aux spécifications techniques d'accès au service. Si le local n'est pas jugé conforme, NERIM indiquera au Client les aménagements complémentaires requis auxquels le Client doit procéder dans des délais raisonnables convenus entre les parties.

En cas d'impossibilité pour le Client de satisfaire à une ou plusieurs des caractéristiques requises, NERIM peut accepter le local en l'état, en inscrivant ses réserves sur la notification de mise à disposition du service adressée par tous moyens à sa convenance. Dans ce cas, NERIM ne pourra être tenu pour responsable en cas de défaillance du service résultant de la non-conformité des locaux aux spécifications techniques d'accès au service.

5.2 Accès - Sous réserve du respect par NERIM des exigences raisonnables du Client en matière de sécurité suivant les normes et usages en vigueur, le Client permettra l'accès à ses locaux durant les heures de travail habituelles, aux employés représentants ou aux contractants habilités de la Société NERIM aux fins d'installation, d'inspection, de maintenance, d'entretien, de réparation, de remplacement, du déplacement ou de retrait de Produits ou Services et d'une façon générale afin de permettre à NERIM d'entreprendre toute action qui pourrait être utile dans le cadre de l'exécution du Contrat, et ce conformément avec les éventuelles contraintes établies par le titre d'occupation des locaux du Client. Le Client sous les mêmes réserves d'exigences raisonnables en matière de sécurité et de conformité, permettra également l'accès à ses locaux aux représentants des entreprises fournissant les lignes de transmission.

5.3 La desserte interne - Sur le domaine public les travaux de câblage jusqu'au point de pénétration d'immeuble sont sous la responsabilité de Nerim.

Sur le domaine privé, elle correspond à des travaux de câblage jusqu'à 80 mètres linéaire maximum (dont 30 mètres linéaire maximum sans changement d'étage à l'intérieur du bâtiment).

La fourniture d'un câble supérieur ou nécessitant un passage adapté aux locaux du client, fera l'objet d'un devis

5.4 Etude de Faisabilité – Une étude de faisabilité consécutivement à la signature du

bon de commande aura obligatoirement lieu. NERIM s'engage à répondre à chaque étude de faisabilité dans un délai maximum de trois (3) semaines calendaires à compter de la réception du bon de commande.

Si le Client venait à ne pas confirmer cette étude de faisabilité par une commande ferme, il serait alors redevable des dits frais, tel que mentionné sur le bon de commande.

A l'issue de cette étude de faisabilité, un délai de mise à disposition sera communiqué au Client.

5.5 Difficultés exceptionnelles de construction – Dans le cadre des difficultés exceptionnelles de construction ci-dessous énumérées, les frais engagés par Nerim seront à la charge du Client, après acceptation d'un devis présenté par Nerim.

En cas de refus du devis, des frais d'études, dont le montant sera mentionné sur le bon de commande, seront redevables par le Client.

Difficultés exceptionnelles de construction :

- Travaux de génie civil,
- Absence de local pour abriter le Point de Terminaison,
- Existence de contraintes géographiques particulières :
  - accès réglementé ou interdiction de passage,
  - site protégé (parcs naturels par exemple),
  - obstacles naturels à traverser ou à contourner (accidents de terrain ou cours d'eau par exemple),
  - configurations architecturales spéciales (châteaux, parkings, caves, clochers, phares ou usines par exemples),
  - absence de moyens d'accès par la route pour la construction ou la maintenance.
- Nécessité de mettre en œuvre des moyens spéciaux :
  - transport aérien (hélicoptage essentiellement), maritime, fluvial, (utilisation de bateaux) ou terrestre de grande ampleur (utilisation de convois exceptionnels),
  - élargissement de la chaussée, déboisement, assèchement, dynamitage,
  - desserte de grottes ou de sous-sols profonds (mines par exemple),
  - démolition d'ouvrage de plus de 40 cm d'épaisseur, ou de plus de 15 cm dans le cas d'un ouvrage en béton,
  - consolidation ou construction d'ouvrages.

5.6 Mise à disposition - NERIM installera les équipements terminaux nécessaires au fonctionnement des Produits et Services INTERNET. La date d'installation des équipements au Client matérialise la date de production de l'offre Nerim Fibre Asymétrique. Cette date fait foi dans tous les échanges entre NERIM et le Client

Le Client dispose alors de trois (3) Jours Ouvrés pour contester le bon fonctionnement de la liaison Nerim Fibre Asymétrique à compter de la date de réception des équipements et/ou de la notification. Dans ce cas, le Client motivera ce refus par écrit par l'existence d'Anomalies Majeures.

A défaut de réponse ou de contestation par écrit de le Client dans le délai de réponse de trois (3) Jours Ouvrés susmentionné ou en cas d'utilisation de la liaison Fibre Asymétrique à des fins d'exploitation par le Client, le lien d'accès sera réputé mis en service tacitement et la Date de Début du Service sera la date de la Notification émise par NERIM.

5.7 Report du délai de mise à disposition - Si la mise à disposition est retardée du fait du Client par rapport à la Date de Mise à Disposition Convenue, le Client doit prévenir NERIM par courrier au moins quinze (15) jours avant la Date de Mise à Disposition Convenue. Il pourra alors, soit être convenu d'une nouvelle date entre les Parties (cette nouvelle date ne pouvant excéder d'un (1) mois la Date de Mise à Disposition Convenue), soit le Client annulera sa commande et devra payer à NERIM les montants dus par le Client pour la période restant à courir jusqu'au terme de la période d'engagement ferme

En cas de non-respect de cette nouvelle Date de Mise à Disposition Convenue, la redevance mensuelle d'abonnement est due dans un délai de cinq (5) jours calendaires après la nouvelle Date de Mise à Disposition Convenue expressément entre les Parties.

La redevance mensuelle d'abonnement est également due par le Client dans un délai de cinq (5) jours calendaires après la Date de Mise à Disposition Convenue initiale, lorsque le Client ne prévient pas NERIM de son retard dans les délais sus visés

## ARTICLE 6. ENGAGEMENT DE NIVEAU DE SERVICE

6.1 Délai de rétablissement d'un Lien garanti – NERIM s'engage à une disponibilité de 99,85% correspondant approximativement à 4 heures d'indisponibilité par liaison et par an. La disponibilité est calculée sur la base du cumul des périodes des Heures Ouvrables et Jours Ouvrables.

NERIM s'engage à rétablir le service d'un Lien Nerim Fibre Asymétrique en moins de quatre (4) heures (ci-après "le Temps de Rétablissement") à compter de la signalisation de l'Interruption par l'ABONNE pendant les Heures et Jours Ouvrables, selon la procédure définie à l'Article 6.5. En dehors de ces horaires, le rétablissement est différé au premier Jour Ouvrable suivant, avant 12 heures.

En cas de non-respect du Temps de Rétablissement d'un Nerim Fibre Asymétrique, NERIM versera par Nerim Fibre Asymétrique concerné une indemnité libératoire telle que définie ci-après :

- Durée de l'interruption de service inférieure à 4 heures ouvrables : 0 % de la redevance mensuelle du Lien Nerim Fibre Asymétrique concerné ;
- Durée de l'interruption de service comprise entre 4 et 8 heures ouvrables: 5 % de la redevance mensuelle du Lien Nerim Fibre Asymétrique concerné ;
- Durée de l'interruption de service comprise entre 8 et 24 heures ouvrables: 10 % de la redevance mensuelle du Lien Nerim Fibre Asymétrique concerné ;
- Durée de l'interruption de service supérieure à 24 heures ouvrables: 25 % de la redevance mensuelle du Lien Nerim Fibre Asymétrique concerné.

Cet engagement couvre l'interruption totale du lien garanti, constatée et mesurée par Nerim.

En aucun cas, le montant des pénalités dues au titre de l'ensemble des engagements de qualité de service pour une année civile ne pourra excéder pour chaque année civile une mensualité.

Au titre de la Disponibilité du Service : au cas où, pour des raisons exclusivement imputables à une faute de Nerim dans la réalisation de ses obligations au titre la disponibilité du Service serait inférieure à celle définie dans l'objectif et où cette interruption aurait perturbé le service du Client, le Client pourra réclamer au Fournisseur une pénalité qui sera créditée sur les factures à venir du Client au titre de la Commande concernée et calculée chaque fin d'année calendaire.

- Disponibilité strictement inférieure à 99,5 % : 8 % de la redevance mensuelle du Lien Nerim Fibre Asymétrique concerné, par an ;
- Disponibilité comprise entre 99,5 % et 99,7 % : 5 % de la redevance mensuelle du Lien Nerim Fibre Asymétrique concerné, par an ;
- Disponibilité comprise entre 99,7 % et 99,85 % : 3 % de la redevance mensuelle du Lien Nerim Fibre Asymétrique concerné, par an ;
- Disponibilité supérieure ou égale à 99,85 % : 0 % de la redevance mensuelle du Lien Nerim Fibre Asymétrique concerné.

6.2 Calcul des temps d'Interruption et des Temps de Rétablissement - Les Interruptions et les Temps de Rétablissement seront décomptés entre l'heure à laquelle une Interruption est notifiée par le Client à NERIM, conformément à la procédure décrite à l'Article 6.5 ci-après, et l'heure à laquelle NERIM notifie au Client le rétablissement du Service sur le Lien Nerim Fibre Asymétrique concerné, conformément à l'Article 6.6 ci-après.

6.3 Modalités de versement des pénalités - Les éventuelles pénalités dues par NERIM au Client conformément aux dispositions du présent Contrat constitueront la seule obligation et indemnisation due par NERIM, et l'unique compensation et recours du Client, au titre de la qualité du Service.

La responsabilité de NERIM ne pourra être engagée et aucune pénalité ne sera due lorsque l'Interruption ou le non respect des engagements de niveaux de service définis ci-dessus résultera :

- d'une modification de la Prestation demandée par le Client,
- d'un cas de force majeure tel que mentionné à l'Article 12.4 des conditions générales de vente,
- du fait d'un tiers,
- du fait du Client et en particulier du non-respect des spécifications techniques fournies par NERIM pour la mise en œuvre du Service ou d'un mauvais fonctionnement de la Desserte interne,
- d'un élément non installé et exploité par NERIM,
- de difficultés exceptionnelles et, en particulier, de l'existence de contraintes particulières ou de la nécessité de mettre en œuvre des moyens spéciaux (tel que accès réglementé, interdiction de passage, obstacles naturels, configurations architecturales non accessibles par des moyens usuels.) non imputable à NERIM,
- d'une perturbation du réseau ou service de télécommunication de l'opérateur historique,
- d'une perturbation ou interruption dans la fourniture ou l'exploitation des moyens de télécommunication fournis par le ou les exploitants des réseaux auxquels sont raccordées les installations de NERIM, et notamment en cas de dysfonctionnement des réseaux d'infrastructure des concessionnaires du domaine public,
- de modifications dues à des prescriptions à NERIM par l'Autorité de Régulation des Télécommunications ou tout autre organisme réglementaire.

Lorsque les conditions d'attribution seront remplies, le Client pourra, sans formalité supplémentaire, demander à NERIM le montant des pénalités correspondantes. Ce montant sera déduit par NERIM de la prochaine facture du Service au Client.

6.4 Procédure de notification des Interruptions - NERIM fournit à ses Client un point d'entrée unique qui assure l'accueil, la prise en compte, l'aiguillage et le suivi des notifications d'Interruptions.

Ce service est accessible pendant les Heures Ouvrables, pour les interlocuteurs désignés par le Client.

Dès réception d'un appel du Client, NERIM qualifiera l'appel comme suit :

- identification de l'appelant et vérification de son habilitation,
- identification du contrat et du niveau de service souscrit,
- identification des sites impactés (pré localisation de l'incident).

Une fois l'appel qualifié, NERIM ouvrira un ticket enregistré dans le système de gestion et référencé par un identifiant unique. Ce numéro de référence sera nécessaire au suivi de l'Interruption. L'horaire mentionné sur le ticket d'incident constituera le point de départ du calcul de la durée d'une Interruption, sous réserve de confirmation par le Client de la déclaration par écrit par fax ou e-mail dans les trente (30) minutes après l'appel.

Le Client fournira à NERIM toutes les informations requises par cette dernière afin de localiser et de remédier à l'Interruption. Ces informations comprendront, sans que ce soit limitatif :

- nom de l'interlocuteur Client déclarant l'Interruption ;
- type de service impacté ;
- description, localisation et conséquences de l'Interruption ;

- si besoin, coordonnées d'une personne à tenir informée (si différente de l'appelant).

6.5 Gestion des Interruptions - Avant de signaler un incident, le Client s'assurera que le dysfonctionnement ne se situe pas sur ses Equipements ou ceux sous la responsabilité de l'Utilisateur Final, ses Sites ou ceux des Utilisateurs Finaux et/ou de la Desserte Interne.

A l'ouverture d'un ticket, NERIM réalisera l'identification de l'incident et confirmera par téléphone au Client que le dysfonctionnement signalé constitue bien une Interruption.

Toute ouverture de ticket pour un incident qui, après vérification par NERIM, s'avèrera ne pas relever du périmètre de responsabilité de NERIM et/ou être consécutif à un usage anormal et/ou frauduleux du Service par le Client et/ou l'un de ses Utilisateurs Finaux, pourra donner lieu à une facturation.

Une fois l'origine de l'Interruption identifiée, NERIM réalisera, pendant les Jours et Heures Ouvrables, les actions visant à corriger ladite Interruption.

Dès lors que NERIM a fait, auprès du Client la demande d'accès aux Sites nécessaires à la résolution de l'Interruption, le décompte du temps d'Interruption est gelé jusqu'à ce que NERIM obtienne l'accès physique aux dits Sites et à ses Equipements.

6.6 Clôture de l'incident - La clôture d'une signalisation sera faite par NERIM comme suit :

- Information du Client (par téléphone, ou e-mail),
- Détermination de la durée de l'Interruption,
- Clôture et archivage de l'incident.

6.7 Gestions de travaux programmés - Pour assurer le maintien de la qualité de son Réseau, NERIM peut être amenée à réaliser des travaux sur son Réseau susceptibles d'affecter temporairement le fonctionnement des services délivrés à ses clients.

Les Interruptions Programmées de service dues à des interventions préalablement qualifiées par les Parties comme travaux programmés ne sont pas prises en compte dans les engagements de Niveaux de Service ci-dessus.

NERIM devra informer préalablement l'ABONNE de toute activité planifiée pouvant entraîner une perturbation de son service.

La notification de travaux programmés par NERIM devra intervenir au moins sept (7) jours calendaires avant la date prévue, sous forme d'un e-mail ou d'un fax 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.

Pendant ces périodes de travaux programmés, NERIM s'efforcera de limiter les conséquences des travaux sur le Service.

## ARTICLE 7. RESPONSABILITÉ

NERIM garantit que tous les Produits et Services fournis sont en bon état de fonctionnement et sont prêts à être utilisés. NERIM garantit que les Produits et Services sont conformes aux spécifications de NERIM telles que communiquées à l'ABONNE sur sa demande ou dès réception de la commande. NERIM effectuera ou fera effectuer tous ajustements, réparations et remplacements de pièces nécessaires pour maintenir les Produits et Services en bon état de fonctionnement. Les garanties accordées par NERIM sont expressément limitées à ce qui est prévu au présent Contrat.

Sauf en cas de faute lourde ou intentionnelle de la part de NERIM, sa Responsabilité sera limitée à la réparation ou au remplacement des Produits et Services, au choix de NERIM, à la réparation des seuls dommages directs subis par le Client, à l'exclusion de tous dommages indirects tels que par exemple des pertes de profits, et ce dans la limite des règlements effectués, au titre de l'abonnement perçus par NERIM jusqu'à la date du fait générateur de sa responsabilité.

NERIM ne saurait être responsable à l'égard du Client ou des utilisateurs du Client des actes ou omissions de tiers fournisseurs de Produits ou de Services demandés par le Client pour l'utilisation des Produits et Services INTERNET.

En cas d'action intentée contre le Client au motif que les Produits et/ou Services violent un droit de propriété intellectuelle d'un tiers, NERIM s'engage à assurer à ses frais la défense de cette action et à payer tous dommages et intérêts qui pourraient être accordés aux dits tiers sous réserve que le Client ait informé sous 48 heures et par écrit NERIM de toute réclamation. Dans le cas où l'ABONNE serait condamné à cesser de l'utilisation des Produits et Services, en totalité ou en partie, en raison de la violation d'un droit de propriété intellectuelle, NERIM devra obtenir à ses frais pour le Client le droit de continuer à utiliser les Produits et Services litigieux, sans préjudice de tous dommages et intérêts.

## ARTICLE 8. DURÉE DU CONTRAT ET RÉSILIATION

Le présent Contrat entrera en vigueur au jour de l'activation du lien Nerim Fibre Asymétrique. Le contrat est conclu pour une durée minimale de trente six (36) mois avec tacite reconduction. Sauf conditions particulières, il pourra y être mis fin à tout moment, par l'une ou l'autre partie, moyennant l'envoi d'une lettre de dénonciation, adressée par lettre recommandée avec avis de réception, à l'autre partie avec un préavis de 90 (quatre-vingt dix) jours.

Tant qu'il ne sera pas résilié, le Contrat s'appliquera à toute commande passée par le Client. En tout état de cause, en cas de résiliation pour quelque cause que ce soit du présent Contrat, les termes et conditions des présentes continueront à s'appliquer pour l'exécution des Commandes acceptées en cours, sauf accord contraire écrit des parties.

La durée initiale ferme d'utilisation de chaque Produit et Service est indiquée dans la

Commande acceptée et sera tacitement prolongée pour des périodes successives de 90 (quatre-vingt dix) jours quelle que soit la durée initiale d'utilisation, à moins qu'il n'en soit expressément prévu autrement dans la Commande acceptée.

#### ARTICLE 9. TARIFS ET CONDITIONS DE PAIEMENT

Il est précisé que les tarifs auxquels les présentes font référence sont :

- Les frais d'accès au service : Les frais d'installation seront déterminés sur la base du tarif de NERIM en vigueur au jour de la Commande. Le montant de ces frais sera indiqué sur les bons de commande établis par NERIM. Les frais d'installation feront l'objet d'une facturation unique et seront payables d'avance sur présentation d'une facture émanant de NERIM.
- Les frais d'utilisation : Les redevances propres aux services commandés par le Client, ces redevances étant soit des redevances forfaitaires mensuelles, soit calculées sur la base du tarif horaire de connexion et/ou du volume réel de transmission ainsi que des tranches horaires choisies. Le montant et le détail des frais d'utilisation seront précisés dans les bons de commande établis par NERIM. Les frais d'utilisation seront payables d'avance à l'exception des montants qui ne pourront être établis d'avance. Ces frais d'utilisation sont payables à la commande. Les frais d'utilisation et d'installation des Produits et Services sont entendus hors taxes et devront être acquittés en Euros.

Le coût des frais d'accès au service et/ou de l'abonnement facturé de manière mensuel est prélevé à terme à échoir par NERIM sur le compte courant (bancaire ou postal) du Client. Les comptes sur livret, compte épargne ou livret ne sont pas acceptés par NERIM.

#### ARTICLE 10. MANDAT

Par l'inscription à une offre Nerim Fibre Asymétrique, le Client donne mandat à NERIM pour effectuer, en son nom et pour son compte, à tout opérateur choisi par NERIM, toutes les opérations nécessaires à la fourniture du Service.

#### ARTICLE 11. CONFIDENTIALITE

Le Client reconnaît le caractère confidentiel de tous les documents, systèmes, logiciels, précédés de toute information qui pourraient lui être communiquées par NERIM au cours de l'exécution du Contrat ou des Commandes Acceptées qui ne sont pas connues des tiers (l'information confidentielle). Le Client s'engage à n'utiliser l'information confidentielle que pour les seuls besoins du Contrat et à ne pas la divulguer à des tiers. Le Client se porte fort du respect de cette obligation de confidentialité par ses employés, agents, préposés ainsi que par ses utilisateurs agréés. NERIM s'engage à ne pas divulguer à des tiers tous les documents et informations concernant l'ABONNE qui lui seront communiqués par le Client comme étant confidentiels, sous réserve que ces documents ou informations ne soient pas connues des tiers. Les obligations de confidentialité prévues par cet article se poursuivront pendant une période de dix (10) ans à compter de la date d'expiration de la dernière Commande Acceptée de Produits et services

Le :

Nom :

Cachet et signature \*

\* Faire précéder la signature de la mention «lu et approuvé»

Merci de parapher chacune des pages précédentes de ce document