

# [ Conditions particulières Bande passante débit garanti Niveau 3 ]

[JANVIER 2023]

## Définitions

**Équipement** : matériel spécifique et compatible avec le réseau et le Service C'CIN, indispensable à l'utilisation de tout ou partie du Service.

**Incident** : désigne toute déviation de Service par rapport à ses Spécifications Techniques, inhérente au service et imputable à C'CIN. Il est réputé Majeur quand il empêche toute utilisation du Service concerné par le Client. A défaut, il est réputé Mineur.

**Mise en service** : désigne le point de départ de la fourniture de chaque Service, tel que défini par C'CIN au sein du Contrat.

**Partie(s)** : désigne C'CIN et/ou le Client.

**Point de Livraison** : désigne le(s) point(s) d'extrémité des Liaisons définis selon le devis est mise à disposition de Client.

**Services C'CIN ou Service(s)** : désigne les services de Communications électroniques fixes de la gamme C'CIN pouvant être souscrits par le Client auprès de C'CIN, au titre d'un ou plusieurs Contrats.

**Site(s)** : désigne un établissement du Client, correspondant à une adresse géographique unique.

**Utilisateur** : désigne une personne physique, salariée ou agent du Client et non titulaire du Contrat C'CIN, jouissant de l'utilisation du Service souscrit par le Client.

## Objet

Les présentes Conditions Particulières « Accès Internet débit garanti » ont pour objet de définir les conditions et modalités spécifiques d'utilisation de ce Service C'CIN par le Client et ses Utilisateurs, en complément des Conditions Générales de C'CIN.

Le devis émis par C'CIN pour ce Service indique le point de livraison d'un accès internet en Fibre Optique avec la garantie d'un débit.

## Prise d'effet et durée d'engagement

La signature du Procès-Verbal de Recette entre les deux parties entrainera la prise d'effet du Service. La durée d'engagement sera indiquée sur le Devis.

Il sera tacitement renouvelé pour une durée indéterminée et pourra être résilié, à la fin de la période initiale ou de la période indéterminée, par l'une ou l'autre des Parties moyennant un préavis de trois (3) mois pour chaque partie par lettre avec accusé réception ou mail avec accusé de réception uniquement à l'adresse [resiliation@cmin.fr](mailto:resiliation@cmin.fr) sans avoir de justification à donner. **La résiliation par mail ne pourra être prise en compte uniquement que par l'utilisation de cette adresse.**

Dans le cas d'une résiliation du contrat du fait du Client, si le terme du préavis intervient avant la fin de la période initiale, une pénalité pour résiliation anticipée égale à 70% des loyers restant à courir jusqu'à la fin de la période initiale sera appliquée et sera immédiatement exigible.

## Obligations de C'CIN

C'CIN s'engage à mettre en oeuvre les moyens pour assurer la permanence, la continuité et la qualité dans la fourniture de ses Services, dans le respect des normes professionnelles applicables. A ce titre C'CIN est soumis à une obligation de moyen.

## Descriptif et spécifications de la Bande Passante

Niveau de service (SLA)

Les engagements en matière de disponibilité du Service Accès Internet sont définis ci-après.

### Engagements de qualité de service

Délai de transit

Le délai de transit correspond au temps de transit aller-retour à l'intérieur du réseau de C'CIN. Les engagements sont :

Délai de transit aller-retour	Objectif
Délai du transit	≤ 70 ms

### Taux de perte de paquets

Le taux de perte de paquets est défini comme le rapport entre le nombre de paquets perdu (paquets reçus par le réseau C'CIN sur interface de livraison – paquets émis par le réseau C'CIN sur interface de livraison) et le nombre de paquets reçus par le réseau C'CIN sur l'interface de livraison. Les engagements de Taux de perte de paquets sont :

Taux de perte de paquets	Objectif
Taux de pertes	≤ 0,1%

#### Taux de disponibilité du réseau

Le temps de rétablissement est calculé dès l'ouverture du ticket d'incident auprès de C'CIN jusqu'au rétablissement du Service.

En niveau standard :

Taux de perte de paquets	Objectif
Taux de pertes	≤ 0,1%

La disponibilité de 99.85% est approximativement équivalente à quinze (15) heures d'indisponibilité par accès et par an.

#### Recette du Service

C'CIN procède à une série de tests destinée à contrôler le bon fonctionnement du service. A l'issue des tests, C'CIN remet ou envoie par e-mail à Client un procès-verbal de recette. Si le Client ne refuse pas par écrit le Service dans un délai de 5 jours ouvrés à compter de la date stipulée sur le procès-verbal, le Service est considéré comme accepté par le Client à la date figurant sur le procès-verbal.

Client ne peut refuser le Service qu'en présence d'Incidents Majeurs, à savoir des Incidents qui empêchent totalement ou troublent gravement la délivrance ou fourniture du service de la Commande concernée.

Si le Client refuse le service dans le délai précité pour cause de non-conformité liée à la présence d'Incidents Majeurs, C'CIN s'engage à mettre en oeuvre les moyens nécessaires à la correction du ou des points de non-conformité, à procéder à une nouvelle série de tests et à transmettre un nouveau procès-verbal de recette à Client. La signature du procès-verbal de recette sans réserves emporte de manière irrévocable la délivrance conforme du service. La date de cette signature vaut date de mise à disposition effective du service et marque le début de la facturation.

Les Incidents mineurs feront l'objet d'un calendrier de résolution validé par les deux Parties.

S'il s'avérait que les tests ne sont pas conformes en raison du non-respect par le Client d'une des Spécifications Techniques ci-après, C'CIN facturera le Service à partir du début des tests.

#### Livraison

C'CIN s'engage à mettre l'accès internet à débit garanti en Fibre Optique à disposition de Client selon la date de mise à disposition souhaitée et validée par C'CIN au retour du devis signé.

La facturation débutera à la signature du procès-verbal de recette sans réserves par le Client.

En cas de retard de livraison du (des) Point(s) de Livraison selon le calendrier prévu sur le devis, le Client pourra réclamer à C'CIN, outre la réparation de son préjudice, les pénalités suivantes, sans préjudice de son droit à résilier le Contrat de plein droit et sans délais par lettre recommandée avec avis de réception ou mail avec avis de réception :

Le montant des pénalités est égal à 3% du prix mensuel de la Commande, dans la limite de deux (2) mensualités, calculées par période de sept (7) Jours de retard écoulés entre la date de livraison indiquée et la date de signature du procès-verbal de recette.

Le Client informera par écrit C'CIN de l'application des pénalités dès survenance du fait générateur du retard et ce dans l'année civile en cours.

#### Equipements

Pour pouvoir utiliser l'offre d'accès internet à débit garanti en Fibre Optique, C'CIN met à disposition du Client un équipement de terminaison optique (dit Equipement)

Cet Equipement est loué au Client par C'CIN. Cet Equipement n'est pas la propriété du Client mais reste la propriété de C'CIN. Cet Equipement ne peut être cédé, sous loué, transformé, donné en gage ou en nantissement, transféré ou prêté sous quelque forme que ce soit par le Client. En cas de saisie ou de toute autre prétention d'un tiers à des droits sur l'équipement, le Client est tenu de s'y opposer et d'en aviser immédiatement C'CIN afin de lui permettre de sauvegarder ses droits. Le Client s'engage à maintenir sur son Equipement la mention de propriété de C'CIN qui y est apposée. A compter de la réception de cet Equipement et pendant la durée des présentes, le Client est gardien de ce dernier, à charge pour lui de s'assurer pour les dommages qui lui serait causé ou de vérifier que ses assurances couvrent bien ce type de sinistre. En cas de sinistre ou de défaillance technique de cet Equipement, le Client se rapprochera de la Hotline de C'CIN.

En cas de résiliation par le Client, au moment de la fin de prestation de service, ce dernier restitue son Equipement ou donne la possibilité aux Equipes Techniques de C'CIN de le retirer, en bon état de fonctionnement et complet. En cas de non-restitution de L'Equipement par le Client au plus tard 1 mois après la fin de prestation de service, après mise en demeure restée sans effet pendant un délai de 7 jours, C'CIN facturera au Client une somme forfaitaire de 1 000 € HT.

Le Client autorise C'CIN à utiliser ses coordonnées bancaires transmises afin de recouvrer les sommes dues pour le cas énuméré ci-dessus.

## Conditions financières

### Tarifs

Les prix des Services, ainsi que leurs modalités d'application (ci-après dénommés ensemble « Tarifs ») sont exprimés Hors Taxes et sont précisés dans chaque Devis C'CIN. Sous réserve des dispositions spécifiquement applicables à la commande publique, les Tarifs peuvent faire l'objet de variations dont le Client sera informé. Cette information précisera la date d'application des nouveaux Tarifs.

Le Tarif s'articule en deux éléments :

#### Les frais d'accès.

Les frais d'accès seront facturés à la date de Mise en Service.

La facture sera réglée par le Client par prélèvement ou par un autre mode de règlement après accord de C'CIN, dans le délai de trente (30) jours net date de facture.

#### Abonnement mensuel.

Pour l'accès à internet à débit garanti en Fibre optique, les factures sont émises **semestriellement, terme à échoir** et payables dans un **délai de trente (30) jours** net date de facture, selon l'échéancier mensuel figurant au bas de votre facture. Un autre délai ou mode de règlement pourra être appliqué uniquement en cas d'accord formel entre les Parties.

## Garantie de Temps de Rétablissement du Service (GTR)

Dans le cadre de ses engagements, C'CIN s'engage à une garantie de temps de rétablissement du Service dans une limite définie et condition de jour selon l'option choisie par Client et formalisée lors de la Souscription du Service. Par défaut, la GTR est de quinze (15) heures en heures et jours ouvrés à compter de la notification par Client.

Le temps de rétablissement est calculé à partir de l'ouverture du ticket d'incident par le Client jusqu'au rétablissement du Service.

Le numéro d'appel est le 02 34 40 10 10 (8h30-12h et 14h-17h30).

Si C'CIN ne respecte pas le délai précité, Client sera en droit de réclamer des pénalités de retard. Elles seront calculées comme suit :

- Pour tout retard compris entre une (1) heure et quatre (4) heures au-delà du délai de quinze (15) heures précité : 3 % du montant mensuel de la redevance mensuelle,
- Pour tout retard compris entre quatre (4) heures et huit (8) heures au-delà du délai de quinze (15) heures précité : 5% du montant de la redevance mensuelle
- Pour tout retard supérieur à huit (8) heures au-delà du délai de quinze (15) heures précité, 8 % du montant mensuel de location du présent Contrat

### Taux de perte de paquets :

- Pour un taux compris entre 98,99 et 98% : 5% de la redevance mensuelle
- Pour un taux compris inférieur à 98 % : 10 % de la redevance mensuelle.

### Délai de transit

- Si le délai est supérieur à celui décrit dans le « Niveau de service (SLA) » : 10 % de la redevance mensuelle.

Le montant total des pénalités ne pourra être supérieur au montant de la redevance mensuelle du Service impacté. Client pourra informer par écrit C'CIN de l'application des pénalités dès survenance du fait générateur du retard et ce dans l'année civile en cours.

## Maintenance

### Gestions des travaux programmés

Pour assurer le maintien de la qualité de son Réseau, C'CIN peut être amenée à réaliser des travaux sur son Réseau susceptibles d'affecter temporairement le fonctionnement des services délivrés aux Clients.

C'CIN prend à sa charge l'ensemble du coût des interventions de maintenance sur son réseau pendant la durée du contrat.

Les Interruptions Programmées ne sont pas prises en compte dans les engagements de Niveaux de Service ci-dessus. C'CIN devra informer préalablement le Client de toute activité planifiée pouvant entraîner une perturbation du Service.

La notification de travaux programmés par C'CIN devra intervenir au moins dix (10) jours avant la date prévue, sous forme d'un e-mail, précisera les sites susceptibles de subir un impact négatif ainsi que les dispositions prises pour minimiser les éventuelles perturbations. Les parties de rapprocheront afin de déterminer les conditions d'interventions (plage horaire, délai, mode d'intervention, etc.) de façon à ce qu'elles soient le moins préjudiciables pour le Client et de façon à éviter tout incident.

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

De convention expresse, les pénalités pour retard de livraison ou non-respect de la qualité de service constituent pour Client une indemnité forfaitaire et définitive couvrant la totalité du préjudice subi et excluent toutes réclamations en dommages et intérêts pour ce motif.

Ces pénalités ne sont pas dues lorsque l'interruption de Service ou le non-respect du délai de rétablissement ou de mise en service résulte :

- D'une modification de commande,
- D'un cas de force majeure,
- Du fait d'un tiers
- Du fait de Client et en particulier du non-respect des STAS ou d'un mauvais fonctionnement de la desserte interne ou de la non mise à disposition de l'accès au(x) point(s) de livraison.

Pour toutes opérations programmées vous pouvez contacter :

- le support Service Réseau au 02.34.40.10.10 (de 8h30 à 12h00 et 14h00 à 17h30) ou par mail [support@cmin.fr](mailto:support@cmin.fr).

### Grille d'escalade

Escalade n°1 : Incident majeur non résolu dans les 15h00.

Directeur du service Réseau : M Fidaa Lachmi

Téléphone : 02 34 40 08 43

Escale n°2 : Incident majeur non résolu dans les 19h00

Directeur de C'CIN : M Alain Guillotin

Téléphone : 02 34 40 08 45