

CONDITIONS SPECIFIQUES DE VENTES APPLICABLES AUX OFFRES NEXT #FIBRE

1. DEFINITIONS

En complément des définitions des Conditions Générales, les termes suivants, utilisés dans les présentes Conditions particulières, auront la signification qui suit :

« Abonné », « Utilisateur » ou « Utilisateur Final » désigne la personne physique ou morale souscrivant le Service auprès du Client.

« Commande » désigne l'ensemble des documents sous format papier ou électronique échangés entre NEXT et le Client, et matérialisant la commande d'une composante du Service.

« Desserte Interne » désigne l'ensemble des infrastructures et équipements nécessaires à l'acheminement du Service (notamment génie civil, chemin de câbles, câbles, etc.) entre le point d'Entrée et l'Équipement Terminal.

« Equipements de NEXT » désigne tout équipement, mutualisé ou dédié, sous la responsabilité de NEXT ou de ses fournisseurs et, en particulier, l'opérateur historique, utilisé par NEXT pour rendre le Service.

« Equipement Terminal » désigne le media converteur installé par NEXT pour livrer un service en Ethernet sur cuivre. Cet équipement sera connecté par le Client aux équipements informatiques de l'Utilisateur.

« Heures Ouvrables » désigne la période de 8h à 18h les Jours Ouvrables.

« Heures Ouvrées » désigne la période de 8h à 18h les Jours Ouvrés.

« Jour Ouvrable » désigne tout jour à l'exception du dimanche ou de tout autre jour férié en France.

« Jour Ouvré » désigne tout jour à l'exception du samedi et du dimanche et de tout autre jour férié en France.

« Ligne FTTB » désigne la liaison établie par NEXT conformément aux présentes Conditions Particulières et dont le support est un réseau de fibre optique Une Ligne FTTB est réservée au raccordement d'un Abonné unique.

« Point de Terminaison » désigne l'emplacement situé à l'intérieur du Site Utilisateur sur lequel l'Équipement Terminal est installé.

« Service » désigne le service « Ligne FTTB fourni par NEXT au Client au titre des présentes Conditions Particulières.

« Site Utilisateur » désigne le(s) bâtiment(s) ou espaces dans lesquels le Client ou un Utilisateur est situé et où l'Équipement Terminal sera installé.

2. OBJET DES CONDITIONS PARTICULIERES

La Ligne FTTB est un service d'accès en fibre optique qui permet au Client de bénéficier d'un service d'accès très haut débit.

Les présentes Conditions Particulières ont pour objet de définir les termes et conditions dans lesquelles NEXT assure au Client la fourniture du Service. Sa fourniture donne lieu à la signature des Conditions Particulières du Service.

3. DOCUMENTS CONTRACTUELS

Le contrat « Ligne FTTB », désigné ci-après « le Contrat » se compose des documents suivants :

- Les Commandes,
- Les Conditions Particulières de la Ligne FTTB.

En cas de contradiction ou de divergence entre plusieurs documents contractuels, les documents prévalent dans l'ordre de leur énumération prévue ci-dessus.

Durée du contrat :

Le Contrat est conclu pour une durée initiale de soixante-trois (63) mois. A l'issue de la période initiale ci-dessus, le Contrat se poursuivra par tacite reconduction pour une durée d'un (1) ans dans les mêmes termes et conditions, chaque Partie pouvant y mettre fin, sans pénalité, par lettre recommandée avec avis de réception adressée à l'autre Partie à cet effet, en respectant un préavis d'un (1) mois avant la date anniversaire.

4. DESCRIPTION DU SERVICE

Les présentes conditions particulières s'appliquent au service « Ligne FTTB »

4.1 LA LIGNE FTTB

Le Service basé sur la transmission sur fibre optique et le protocole Ethernet, consiste en la fourniture d'une prestation comprenant :

- Le raccordement d'un Site Utilisateur au réseau de NEXT par l'intermédiaire de liaisons Ethernet
- Le transport des flux correspondant sur le réseau de NEXT ;

Le Service est limité par l'Équipement Terminal du côté Utilisateur Final.

Le Service est mis à disposition de l'Utilisateur Final pour son usage exclusif. En cas d'utilisation non conforme aux dispositions contractuelles, et sauf dispositions contraires mentionnées dans la Commande, NEXT pourra à tout moment et sans préavis interrompre le Service. Le Client ne pourra alors réclamer aucune indemnité et restera redevable des redevances mensuelles et des options associées jusqu'à l'expiration de la Commande.

5. CONDITIONS DE FOURNITURE DU SERVICE

5.1 ELIGIBILITE AU SERVICE

Une Ligne FTTB sera fournie à la condition que le Site Utilisateur puisse être raccordé au réseau de NEXT au moyen d'une liaison optique.

Le raccordement du Site Utilisateur fera l'objet d'un devis qui sera soumis à acceptation du Client. Ce devis précisera les délais et les coûts relatifs à la construction du raccordement.

L'éligibilité d'une Ligne FTTB reste soumise à validation par NEXT sous réserve de disponibilités techniques sur son réseau.

5.2 INSTALLATION SUR LE SITE UTILISATEUR

5.2.1 Ligne FTTB

Le Service est limité, à l'extrémité Utilisateur Final, par l'Équipement Terminal.

Sept (7) Jours Ouvrés avant la Date de Début du Service indiquée sur la confirmation de Commande communiquée par NEXT au Client, le Client mettra à disposition de NEXT ou de tout tiers désigné :

- les emplacements suffisants et aménagés pour recevoir l'Équipement Terminal

- l'alimentation électrique nécessaire au fonctionnement de l'Équipement Terminal.

- la Desserte Interne ou les emplacements suffisants et aménagés pour permettre l'installation de la Desserte Interne (cf. article 5.2.2 des présentes conditions particulières)

A défaut, NEXT négociera une nouvelle Date de Début du Service, le Client s'engageant à ce qu'elle n'excède pas de plus de quinze (15) jours la mise à disposition de la Desserte Interne et des emplacements par le Client.

La Redevance Mensuelle sera facturée à compter de la Date de Début effective du Service une fois le PV de Recette effectuée. Néanmoins en cas de retard de Date de Début du Service par rapport à la date initialement indiquée dans le Bon de Commande et que ce retard est imputable au Client, la Redevance Mensuelle sera alors facturée à compter de la Date de Début de Service indiquée initialement sur la confirmation de Commande.

Le Client s'engage à ne pas modifier les Équipements de NEXT et, en particulier, ceux installés sur les Sites Utilisateur. Le client ne doit en aucun cas :

- Débrancher ou couper l'alimentation de ces Equipements,
- Modifier le câblage des cartes,
- Modifier la configuration de ces Equipements.

Le Client assume, en qualité de gardien, les risques correspondant aux Equipements de NEXT, dès leur livraison et jusqu'au moment de leur restitution. Cette responsabilité couvre en particulier les cas de détérioration des Equipements de NEXT liés au non-respect des présentes Conditions Particulières.

Nonobstant toute question relative à la responsabilité, le Client s'engage, en sa qualité de gardien, à souscrire auprès d'un organisme notoirement solvable une assurance couvrant l'ensemble des risques que pourraient subir les Equipements de NEXT et de telle sorte que cette dernière soit bénéficiaire des indemnités versées par la compagnie d'assurance en sa qualité de coassurée, étant précisé que le Client restera débiteur à l'égard de NEXT au cas où l'indemnité versée serait inférieure au préjudice subi.

5.2.2 Desserte interne

On entend par Desserte interne l'ensemble du câblage nécessaire entre le point de livraison de la Fibre Optique et le Point de Terminaison du service Ligne FTTB.

Si le Client le souhaite, NEXT ou un tiers mandaté peut, en option réaliser cette prestation de desserte interne désignée la « Prestation » dans le présent Article.

La Prestation est exécutée pendant les Heures Ouvrées, en parties privatives du Site Utilisateur, hors parties communes d'immeubles multi clients, à l'exception des points de coupure se trouvant sur le palier du local de l'Utilisateur.

La Prestation n'est réalisée que si l'infrastructure de support (chemins de câblage, gaines techniques, goulottes, etc.) est disponible et conforme aux prescriptions techniques définies ci-dessus.

Lorsque les conditions ci-dessus ne sont pas remplies, la Prestation peut être réalisée sur devis, et les délais standards ne s'appliquent pas. Le Client aura sept (7) jours pour accepter le devis. A défaut, il sera tenu de réaliser les travaux lui-même et la Redevance Mensuelle sera facturée à compter de la Date de Début du Service indiquée initialement sur la confirmation de Commande.

La Prestation est strictement limitée à l'installation de la Desserte Interne, cette dernière demeurant de la responsabilité du Client.

Le Client est tenu d'informer NEXT, ou les personnes mandatées, de l'existence et de l'emplacement des canalisations de toute nature et de tout autre facteur de risque pouvant survenir dans le Site Utilisateur.

5.2.3 Recette du service

Afin de s'assurer que la ligne Fibre Optique a bien été installée, NEXT recette systématiquement la Ligne FTTB et vérifie notamment la fiabilité de la ligne construite avec

ses équipements réseau.

A l'issue de ces vérifications, un PV de recette est remis par NEXT au Client ou à son représentant.

5.3 CONDITIONS DE RACCORDEMENT D'UNE LIGNE FTTB

5.3.1 Délai de mise en service

Le délai indicatif de mise en service d'une Ligne FTTB est de douze (12) semaines à compter de la date d'acceptation de la Commande concernée par NEXT et le cas échéant de la date d'acceptation du devis de raccordement par le Client. Ce délai d'activation ne comprend pas les délais de construction du raccordement des Sites Clients ou Utilisateurs au réseau de NEXT.

5.3.2 Cas nécessitant une prise de rendez-vous

Dans les cas où la réalisation de la Ligne FTTB jusque dans le local de l'Utilisateur Final conduit à une prise de rendez-vous chez l'Utilisateur Final, le délai de mise en service défini ci-dessus ne peut être garanti que dans la mesure où l'Utilisateur Final accepte le rendez-vous proposé dans une plage compatible avec la tenue dudit délai. De plus, si, dans un délai de dix (10) Jours Ouvrés à compter de l'acceptation de la Commande par NEXT, ce dernier ou un tiers mandaté n'a pu contacter l'Utilisateur Final, le Client en sera informé par courrier électronique et disposera de deux (2) Jours Ouvrés pour permettre à NEXT d'obtenir la prise de rendez-vous. Si à la fin de ce délai, NEXT n'a toujours pas pu fixer de rendez-vous avec l'Utilisateur Final, la Commande sera considérée comme irréalisable, et un compte-rendu négatif valant résiliation sera transmis au Client au bout de ces douze (12) Jours Ouvrés. Dans ce cas, le Client paiera à NEXT la somme de 500 € HT (cinq cent euros) au titre du non-respect des conditions de raccordement d'une Ligne FTTB, majorés des éventuels frais de raccordement déjà engagés au titre du non-respect des conditions de raccordement d'une Ligne FTTB.

5.3.3 Accès au site Utilisateur

Pour toute intervention justifiée par la commande ou l'entretien d'une Ligne FTTB, le Client doit permettre à NEXT et à toute personne mandatée par elle la possibilité d'accéder au Point de Terminaison de ce Lien pendant les Heures Ouvrées pour l'installation et 24h sur 24 et 7 jours sur 7 pour la relève des dérangements.

5.3.4 Déplacement infructueux

Si, lors d'un rendez-vous fixé avec le Client et/ou l'Utilisateur Final, NEXT ou tout tiers mandaté ne peut accéder au Site Utilisateur ou au Point de terminaison ou, d'une manière générale, faire l'intervention prévue, NEXT pourra facturer le Client d'un forfait de déplacement infructueux dont le montant sera de 500 € HT.

Par ailleurs, les engagements de NEXT liés au délai de mise en service (article 5.3.1) seront suspendus jusqu'à ce que NEXT ou tout tiers mandaté ait pu accéder au Site Utilisateur ou au Point de Terminaison ou faire l'intervention prévue.

A compter du troisième déplacement infructueux, NEXT adressera par lettre recommandée avec avis de réception au Client son intention de procéder dans un délai de dix (10) jours à la résiliation de la Commande. En l'absence de réponse ou d'accès effectif au Site Utilisateur dans le délai imparti, la résiliation de la Commande prendra immédiatement effet.

5.3.5 Equipements de l'Utilisateur

Il incombe exclusivement au Client de se procurer à se frais les Equipements, logiciels et installations non inclus dans le Service, que nécessite le raccordement du Réseau et/ou des Equipements de l'Utilisateur Final au Réseau de NEXT. De plus, le Client fera son affaire de l'installation, de l'exploitation et de la maintenance de ces équipements et logiciels.

NEXT ne prend pas en charge le paramétrage et la fourniture d'éléments actifs du réseau local du Client ou des Utilisateurs Finaux, ni la conception de l'architecture des installations du Client ou des Utilisateurs Finaux.

Le Client s'engage à ce que ses Equipements ou ceux des Utilisateurs Finaux n'interrompent, n'interfèrent ni ne perturbent les services acheminés via le Réseau de NEXT ou ne portent atteinte à la confidentialité des communications acheminées via ledit Réseau, ni ne causent aucun préjudice à NEXT ou à tout autre utilisateur du Réseau de NEXT.

5.3.6 Date de Début du Service

NEXT enverra au Client sous forme papier et/ou électronique une notification de mise en service de la Ligne FTTB (ci-après "l'Avis") une fois la construction d'une Ligne FTTB réalisée sur le réseau de NEXT. La date de la Notification envoyée par NEXT au Client constitue la date de recette de la Ligne FTTB. Cet Avis vaut également date de recette d'une Ligne FTTB. Cette date fait foi dans tous les échanges entre NEXT et le Client.

Le Client dispose, suite à émission de cet Avis, de cinq (5) Jours Ouvrés pour contester le bon fonctionnement de la Ligne FTTB. Dans ce cas, le Client motivera ce refus par

écrit par l'existence d'Anomalies Majeures. Une fois ces Anomalies Majeures corrigées, un nouvel Avis sera émis par NEXT au Client.

A compter de la réception par NEXT de la notification d'Anomalie Majeure écrite par le Client, NEXT pourra suspendre la Ligne FTTB concerné jusqu'à sa nouvelle recette.

A défaut de réponse ou de contestation par écrit du Client dans le délai de réponse de cinq (5) Jours Ouvrés susmentionné ou en cas d'utilisation d'une Ligne FTTB à des fins d'exploitation par le Client, la Ligne FTTB de la Commande concernée sera réputée mise en service tacitement et la Date de Début du Service sera la date de l'Avis émis par NEXT.

Au cas où des Anomalies Mineures apparaîtraient, les Parties définiront d'un commun accord leur délai de correction. Lesdites Anomalies Mineures ne pourront faire obstacle à la recette de la Ligne FTTB par l'Opérateur.

5.4 DUREE

Sauf stipulation contraire expresse dans la Commande, une Ligne FTTB est soustraite pour une période initiale de trente-six (36) mois à compter de sa Date de Début du Service.

En application des dispositions des Conditions Générales, à l'issue de cette période initiale la Ligne FTTB est tacitement reconduite pour une même durée, chaque Partie pouvant y mettre fin, par acquiescement sans frais de résiliation et sans pénalité par lettre recommandée avec avis de réception adressée à l'autre Partie à cet effet en respectant un préavis de trois (3) mois.

Toute résiliation d'une Commande par le Client avant la Date de Début du Service des Lignes FTTB concernées ou avant le terme de la période initiale définie ci-dessus rendra immédiatement exigible les montants dus par le Client pour la période restant à courir jusqu'au terme de la période initiale.

6. MISE EN SERVICE

6.1 OBLIGATION D'INFORMATION DE L'UTILISATEUR PAR NEXT

Le Client fera notamment son affaire de tout dommage subi suite à la création du Service qui n'aurait pas été causé par NEXT ou toute personne intervenant à sa demande.

7. EVOLUTION DU SERVICE

7.1 MODIFICATION DES CONDITIONS DE FOURNITURE DU SERVICE

En dehors des cas prévus dans les Conditions Générales, NEXT peut modifier les caractéristiques de son Service pour des raisons commerciales et/ou techniques.

NEXT s'engage alors à en informer le Client dans les meilleurs délais par courrier recommandé avec accusé de réception (ou tout autre moyen convenu par les Parties). Le Client s'engage à accuser réception de cette demande par courrier recommandé avec accusé de réception (ou tout autre moyen convenu par les Parties) dans un délai de 7 jours calendaires.

Le Client peut accepter ou refuser les modifications proposées. Il doit notifier (ci-après la Notification) par écrit avec avis de réception sa décision motivée à NEXT dans un délai de trente (30) jours.

A défaut de notification passé ce délai, il est réputé avoir refusé les modifications communiquées par NEXT.

En cas de refus du Client, chaque Partie peut résilier les Commandes en cours sans pénalité, avec un préavis d'un mois.

A compter de la Notification par le Client, les Parties conviennent d'un délai maximum de trente (30) jours pour parvenir à un accord concernant ces modifications et pour signer un avenant aux Conditions Particulières.

7.2 MODIFICATION DES CONDITIONS ET MODALITES DES ECHANGES ELECTRONIQUES

Dans le cas d'une modification majeure des conditions et modalités de transfert pouvant empêcher la prise en compte par NEXT des Commandes de la Ligne FTTB par le Client, NEXT notifie à ce dernier ladite modification dans un délai de quarante-cinq jours minimums avant la mise en œuvre de la modification.

Dans le cas d'une modification mineure des conditions et modalités de transfert, NEXT en informe le Client dans les meilleurs délais.

8. CONSEQUENCES DU TERME OU DE LA RESILIATION D'UNE COMMANDE

Au terme d'une Commande ou en cas de résiliation d'une Commande conformément aux dispositions des Conditions Générales, le Client restituera les Equipements de NEXT à sa première demande. A ce titre, il autorise NEXT ou un tiers mandaté à pénétrer si besoin dans son site, aux Heures Ouvrées, pour y récupérer lesdits Equipements. NEXT ne prend pas en charge les frais de remise en état du site Client pouvant résulter d'une dépose des Equipements de NEXT effectuée dans des conditions normales.

Si, suite à une demande de NEXT, le Client n'a pas permis la restitution dans un délai de quinze (15) jours, et après mise en demeure adressée par lettre recommandée avec avis de réception et restée sans effet au terme d'un nouveau délai de quinze (15) jours, le Client paiera à NEXT, par

jour de retard et par Equipement non restitué, une pénalité égale à dix pour cent (10 %) du prix mensuel de la Commande concernée, sans préjudice de toute action en justice que NEXT pourrait engager.

9. DISPOSITIONS FINANCIERES

9.1 PRIX DU SERVICE ET FACTURATION

En contrepartie du Service défini aux présentes Conditions Particulières, le Client paiera à NEXT :

- Les frais de Création ou de Modification d'Accès FTTB exigibles à leur date de réalisation,
- Les abonnements mensuels des Lignes FTTB et des options de SLA
- Les frais des prestations facturées à l'acte (telles les demandes d'ajout de suppression ou de modification de VLAN),

Les prix des prestations fournies dans le cadre du Contrat sont précisés dans le catalogue commercial de NEXT.

Les prix peuvent être modifiés dans les conditions précisées dans les Conditions Générales.

En cas de diminution du débit de la Ligne FTTB au cours de la période initiale d'engagement, le Client s'engage à payer la somme correspondant à l'abonnement initialement souscrit, et ce jusqu'au terme de la période d'engagement.

En cas de modification des tarifs par NEXT, les nouveaux tarifs s'appliquent :

- A toute nouvelle Commande ;
- Et aux Lignes FTTB existantes pour lesquelles le Client souscrit un nouvel engagement ferme d'une durée correspondant à la période initiale.

En tout état de cause, les nouveaux tarifs ne seront pas applicables aux Commandes renouvelées par tacite reconduction.

10. SERVICE APRES-VENTE

10.1 ACCUEIL DES SIGNALISATIONS

NEXT met à disposition du Client une structure d'accueil des signalisations : le Service Client. Le Client peut signaler à cette structure les dysfonctionnements de Lignes FTTB par l'intermédiaire des outils et canaux de communications prévus à cet effet.

10.2 SIGNALISATION D'UN DYSFONCTIONNEMENT

La signalisation d'un dysfonctionnement d'une Ligne FTTB par le Client à la structure d'accueil des signalisations sera dénommée par la suite « Requête ».

Le Client s'engage à effectuer la Requête conformément au process SAV qui lui aura été transmis par NEXT.

Pour toute Requête, NEXT met en place un diagnostic et notifie au Client le résultat de la Requête

10.3 MOYENS DE DIAGNOSTIC

Pour l'ensemble de ces fonctionnalités mises à disposition, le Client s'engage à respecter les règles raisonnables de fonctionnement émises par écrit par NEXT, ce dernier étant garant de la qualité de son Réseau et de ses services.

10.4 DOMAINE D'INTERVENTION DE NEXT

NEXT n'assure le pilotage du rétablissement du Service que dans son propre périmètre. Le Client doit donc s'assurer que les dysfonctionnements dans son réseau ou dans l'Equipement Terminal de l'Utilisateur sont correctement traités par les services après-vente concernés.

10.5 MAINTENANCE PROGRAMMÉE
NEXT pourra être amené à réaliser des opérations de maintenance programmée pour assurer le maintien de la qualité de son Réseau.

NEXT s'engage à réaliser les opérations de maintenance programmée de façon à gêner le moins possible le Client, selon les modalités définies ci-après. L'interruption de Service générée par ces opérations de maintenance programmée ne sera pas prise en compte pour la comptabilisation de l'indisponibilité des Services.

La notification de travaux programmés par NEXT devra intervenir au moins sept (7) jours avant la date prévue, sous forme d'un email 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, NEXT s'efforcera de limiter les conséquences des travaux sur le Service.

La plage de maintenance en heures non ouvrées (HNO) sera chaque jour de 20H00 à 8H00 du lundi matin au vendredi soir.

11. NIVEAU D'ENGAGEMENT DE SERVICE

Les engagements de NEXT vis-à-vis du Client en matière de disponibilité ainsi que les pénalités en cas de non-respect de ces engagements sont définies ci-après.

11.1 ENGAGEMENTS DE QUALITE DE SERVICE

« SLA Standard »

Le service Ligne FTTB est associé au niveau « SLA Standard »

Engagement de qualité de service	Objectif
Disponibilité du Service par	99,85%

ligne A-FTTB	
Temps de rétablissement du Service en cas de panne individuelle	4 heures ouvrés Jours ouvrés

La disponibilité de 99,85% est approximativement équivalente à 4 heures d'indisponibilité par Ligne FTTB et par an. La disponibilité est calculée sur la base du cumul des périodes des Heures et Jours Ouvrées.

« SLA Plus »

Le service Ligne FTTB peut être associé en option au niveau « SLA Plus »

Engagement de qualité de service	Objectif
Disponibilité du Service par Ligne A-FTTB	99,90%
Temps de rétablissement du service en cas de panne individuelle	4 heures 24 / 24 et 7 / 7

11.2 DEFINITION DES INDICATEURS DE QUALITE DE SERVICE SUR LES LIGNES FTTB

Les conditions suivantes sont requises pour l'application des engagements de NEXT :

- Le Client permet aux agents de NEXT d'accéder à ses équipements dans les locaux techniques du Client,
- L'interruption de service n'est pas due à des travaux programmés ou des cas de Force majeure.

De manière générale, tout délai pendant lequel NEXT est en attente d'une action à effectuer par le Client sera décompté pour le calcul des indicateurs.

11.2.1 Garantie de Temps de rétablissement

« SLA Standard »

La GTR individuelle s'applique par Service pour les occurrences de pannes affectant chaque Service. NEXT s'engage alors à rétablir le Service dans la limite de 4 heures ouvrées. Le Temps de rétablissement est calculé à partir de l'heure d'ouverture du ticket d'incident jusqu'à l'heure de fermeture du ticket d'incident.

« SLA Plus »

La GTR individuelle s'applique par Service pour les occurrences de pannes affectant chaque Service. NEXT s'engage alors à rétablir le Service dans la limite de 4 heures 24/24 et 7/7. Le Temps de rétablissement est calculé à partir de l'heure d'ouverture du ticket d'incident jusqu'à l'heure de fermeture du ticket d'incident.

11.2.2 Disponibilité du service

« SLA Standard »

La disponibilité du Service est calculée pour chaque Service souscrit par le Client associé au niveau SLA Ligne Standard et chaque année en utilisant la formule suivante :

Dispo-service	Pourcentage de disponibilité du service
Dispo Total	Nombre total de minutes pendant lequel le service a été disponible pendant la période de référence
Période de référence	Nombre total de minutes dans une année calendaire pendant les heures ouvrées

Pour une ligne donnée, le Service est réputé disponible si l'équipement terminal peut recevoir et envoyer des Données NEXT n'est pas responsable en cas d'indisponibilité du Service résultant :

- D'un incident sur un équipement sous la responsabilité du Client
- D'un cas de force majeure

- Ou d'une période de maintenance programmée

L'Indisponibilité du Service est calculée à partir de l'heure d'ouverture du ticket d'incident jusqu'au rétablissement du Service.

« SLA Plus »

La disponibilité du Service est calculée pour chaque Service souscrit par le Client associé au niveau SLA Plus et chaque année en utilisant la formule suivante :

Dispo-service = (Dispo Total / Période de réf.) x 100

Dispo-service	Pourcentage de disponibilité du service
Dispo Total	Nombre total de minutes pendant lequel le service a été disponible pendant la période de référence
Période de réf	Nombre total de minutes dans une année calendaire pendant les heures 24 / 24 et 7 / 7

Pour une ligne donnée, le Service est réputé disponible si l'équipement terminal peut recevoir et envoyer des données.

NEXT n'est pas responsable en cas d'indisponibilité du Service résultant :

- d'un incident sur un équipement sous la responsabilité du Client ou de l'Utilisateur,

- D'un cas de force majeure,
 - Ou d'une période de maintenance programmée.
- L'Indisponibilité du Service est calculée à partir de l'heure d'ouverture du ticket d'incident jusqu'au rétablissement du Service.

11.3 PENALITES EN CAS DE NON RESPECT DES ENGAGEMENTS DE QUALITE DE SERVICE

Les éventuelles pénalités applicables à NEXT au titre des présentes Conditions Particulières sont libératoires.

En aucun cas, le montant total 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 (1) mensualité en SLA Standard
- Trois (3) mensualités en SLA Plus.

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

- D'un cas de force majeure tel que mentionné dans les Conditions Générales,
- Du fait direct et exclusif du Client, à savoir du non-respect des Spécifications Techniques fournies par NEXT pour la mise en œuvre du Service, de la Desserte interne ou d'un élément non installé et exploité par NEXT,
- Des périodes de maintenance programmée.

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

11.3.1 Au titre de la Garantie de Rétablissement du Service « SLA Standard »

Au cas où, pour des raisons exclusivement imputables à une faute de NEXT dans la réalisation de ses obligations au titre du Contrat, le Temps de Rétablissement du Service suite à une interruption unitaire de Service serait Supérieure à la Garantie de Temps de Rétablissement du Service définie dans l'objectif et où cette Interruption aurait perturbé le service du Client, le Client pourra réclamer à NEXT une pénalité qui sera créditée sur les factures à venir du Client au titre de la Commande concernée et calculée à chaque période de facturation comme suit :

Durée de l'interruption de service unitaire	Pénalités
Inférieur à 4 heures ouvrées	P = 0 €
Comprise entre 4 et 8 heures ouvrées	P = 5 % X M
Comprise entre 8 et 24 heures ouvrées	P = 10 % X M
Supérieur à 24 heures ouvrées	P = 25 % X M

Où :

P est la pénalité due pour l'interruption concernée.

M est le montant de l'abonnement mensuel pour le Service concerné défini dans la Commande concernée.

« SLA Plus »

Au cas où, pour des raisons exclusivement imputables à une faute de NEXT dans la réalisation de ses obligations au titre du Contrat, le Temps de Rétablissement du Service suite à une interruption unitaire de Service serait supérieure à la Garantie de Temps de Rétablissement du Service définie dans l'objectif et où cette Interruption aurait perturbé le service du Client, le Client pourra réclamer à NEXT une pénalité qui sera créditée sur les factures à venir du Client au titre de la Commande concernée et calculée à chaque période de facturation comme suit :

Durée de l'interruption de service unitaire	Pénalités
Inférieur à 4 heures ouvrées	P = 0 €
Comprise entre 4 et 8 heures ouvrées	P = 5 % X M
Comprise entre 8 et 24 heures ouvrées	P = 10 % X M
Supérieur à 24 heures ouvrées	P = 25 % X M

Où :

P est la pénalité due pour l'interruption concernée.

M est le montant de l'abonnement mensuel pour le Service concerné défini dans la Commande concernée.

Service unitaire Pénalité

11.3.2 Au titre de la disponibilité du Service

Au cas où, pour des raisons exclusivement imputables à une faute de NEXT dans la réalisation de ses obligations au titre du Contrat, 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 à NEXT 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 comme suit :

« SLA Standard »

Niveau de Disponibilité unitaire	Pénalités
Disponibilité strictement inférieure à 99,5%	P = 8 % x A
Disponibilité comprise entre 99,5% à 99,7%	P = 5 % x A
Disponibilité comprise entre 99,7% et 99,85%	P = 3 % x A
Disponibilité est supérieure ou égale à 99,85%	P = 0

Où :

P est la pénalité due pour l'année concernée au titre de l'engagement de disponibilité « SLA Standard »

A est le montant de l'abonnement annuel du Service associé au « SLA Standard » défini dans la Commande concernée.

« SLA Plus »

Niveau de Disponibilité unitaire	Pénalités
Disponibilité strictement inférieure à 99,5%	P = 8 % x A
Disponibilité comprise entre 99,5% à 99,75%	P = 5 % x A
Disponibilité comprise entre 99,75% et 99,9%	P = 3 % x A
Disponibilité est supérieure ou égale à 99,9%	P = 0

Où :

P est la pénalité due pour l'année concernée au titre de l'engagement de disponibilité « SLA Plus »

A est le montant de l'abonnement annuel du Service associé au « SLA Plus » défini dans la Commande concernée de disponibilité unitaire Pénalité.

EXEMPLE DE CLAUSE A INSERER DANS LES CGV OU CGI

Les informations personnelles collectées par l'entreprise via le devis : nom, prénom, adresse, téléphone, adresse électronique sont enregistrées dans notre fichier de clients et principalement utilisées pour la bonne gestion des relations avec le client et le traitement des commandes, prévention des impayés et prospection.

Elles sont conservées pendant 5 ans après notre dernier contact de prospection ou 10 ans après notre dernière transaction commerciale, et sont destinées à nos services technique Et commercial sauf si :

Vous exercez votre droit de suppression des données vous concernant, dans les conditions décrites ci-après ;

Une durée de conservation plus longue est autorisée ou imposée en vertu d'une obligation légale ou réglementaire. Pendant cette période, nous mettons en place tous moyens aptes à assurer la confidentialité et la sécurité de vos données personnelles, de manière à empêcher leur endommagement, effacement ou accès par des tiers non autorisés.

L'accès aux données personnelles est strictement limité aux employés et préposés de l'entreprise, habilités à les traiter en raison de leurs fonctions. Les informations recueillies pourront éventuellement être communiquées à des tiers liés à l'entreprise par contrat pour l'exécution de tâches sous-traitées nécessaires à la gestion de la commande, sans qu'une autorisation du client ne soit nécessaire. Il est précisé que, dans le cadre de l'exécution de leurs prestations, les tiers n'ont qu'un accès limité aux données et ont une obligation contractuelle de les utiliser en conformité avec les dispositions de la législation applicable en matière de protection des données personnelles. En dehors des cas énoncés ci-dessus, l'entreprise s'engage à ne pas vendre, louer, céder ou donner accès à des tiers aux données sans consentement préalable du client, à moins d'y être contraints en raison d'un motif légitime (obligation légale, lutte contre la fraude ou l'abus, exercice des droits de la défense, etc.).

Conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée et au règlement européen n°2016/679/UE du 27 avril 2016 (applicable dès le 25 mai 2018), vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité et d'effacement de vos données ou encore de limitation du traitement. Vous pouvez également, pour des motifs légitimes, vous opposer au traitement des données vous concernant.

Vous pouvez, sous réserve de la production d'un justificatif d'identité valide, exercer vos droits en contactant :

Nom et fonction du responsable RGPD dans votre entreprise : Sylvie DHALLUIN

Nom de l'entreprise : NEXT

Adresse : 24 rue de l'Industrie

Code postale : 67400 ILLKIRCH-GRAFFENSTADEN

Nous vous informons de l'existence de la liste d'opposition au démarchage téléphonique « Bloctel », sur laquelle vous pouvez vous inscrire à l'adresse :

<https://conso.bloctel.fr/>

12. OBLIGATIONS DES PARTIES

12.1 Les Parties conviennent expressément que NEXT

demeurera de manière permanente pleinement propriétaire de ses Equipements et qu'aucun droit de propriété n'est transféré au Client sur l'un quelconque des éléments mis à sa disposition au titre d'une Commande, y compris les éléments d'accès au Service, leurs logiciels et leurs documentation, livrets et instructions techniques fournis au Client. Par conséquent, le Client s'engage à ne procéder à aucun acte de disposition ou permette tout acte, quel que soit, contraire aux droits de propriété ou de licence de NEXT. Lorsque des logiciels sont nécessaires à l'utilisation par le Client des Equipements de NEXT, celui-ci bénéficie d'un droit d'usage personnel, non exclusif et non transférable sur ces logiciels pour ses seuls besoins propres. Ce droit est consenti pour la durée de chaque Commande. Le Client s'interdit d'effectuer toute adaptation, modification, duplication ou reproduction de ces logiciels, quelle qu'en soit la nature, de les installer sur d'autres équipements et, de manière générale, s'interdit tout acte qui contreviendrait aux droits de NEXT. La non-restitution à l'expiration d'une Commande des logiciels constituerait une utilisation illicite au regard de la législation sur la propriété intellectuelle, susceptible de constituer une contrefaçon.

En cas de saisie ou de toute autre prétention d'un tiers à des droits sur les Equipements de NEXT, y compris les éventuels logiciels, le Client est tenu de s'y opposer et d'en aviser immédiatement NEXT afin de lui permettre de sauvegarder ses droits. De la même manière, en cas de procédure collective du Client, il avisera immédiatement NEXT.