

[ ]

**CONTRAT DE FOURNITURE DU SERVICE  
COLLECTE IP NATIONAL**

**ENTRE**

**YY**,  
représentée par Monsieur \_\_\_\_\_, en qualité de \_\_\_\_\_, dûment habilité aux fins des présentes,

Dénommée ci-après le "**Client**"

**D'UNE PART**

**ET**

**ALTITUDE INFRASTRUCTURE EXPLOITATION**, Société par actions simplifiée au capital de 40.000 Euros immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le n° 509 662 052, dont le siège social est situé Tour Pacific - 11 cours Valmy - 92977 Paris La Défense Cedex, représentée par Monsieur David EL FASSY, en qualité de Président,

Dénommée ci-après le "**ALTITUDE INFRASTRUCTURE EXPLOITATION**"

**D'AUTRE PART**

Le Client et ALTITUDE INFRASTRUCTURE EXPLOITATION sont collectivement dénommés ci-après « **les Parties** » ou individuellement « Partie ».

**IL EST PREALABLEMENT RAPPELE QUE :**

Il est rappelé que ALTITUDE INFRASTRUCTURE EXPLOITATION a les capacités de fournir un service de collecte IP au niveau national à partir d'un certain nombre de réseaux de communications électroniques haut débit situés en France métropolitaine.

Le Client souhaite bénéficier de la Prestation proposée.

Les Parties souhaitent mettre en place une coopération sur le long terme et ont, de ce fait, afin de simplifier leurs relations, décidé de définir des conditions générales applicables au service de collecte IP national fourni par ALTITUDE INFRASTRUCTURE EXPLOITATION .

**CECI AYANT ETE RAPPELE, LES PARTIES CONVIENNENT DE CE QUI SUIT :****1. DEFINITIONS**

Les termes suivants, utilisés dans le présent Contrat, auront la signification qui suit :

« **ADSL (Asymmetric Digital Subscriber Line)** », technologie qui permet de transmettre des signaux numériques haut débit sur le réseau d'accès téléphonique existant. Elle permet de fournir un haut débit dans le sens descendant (en direction de l'Utilisateur) et un plus faible débit dans le sens montant (vers le DSLAM).

« **ADSL 2+** », variante de la technologie ADSL qui permet de délivrer des débits plus importants que les débits autorisés par la technologie ADSL «standard »

« **Accès xDSL** », accès construit en technologie xDSL, permettant au Client de fournir aux Utilisateurs, directement ou indirectement, un service haut débit.

« **Anomalie** », « **Défaut** » ou « **Incident** » désigne toute déviation d'un Service par rapport à ses Spécifications Techniques, inhérente à la Prestation et imputable à ALTITUDE INFRASTRUCTURE EXPLOITATION . Une Anomalie, un Défaut ou un Incident est réputé Majeur quand il empêche toute utilisation du Service concerné par le Client. A défaut, il est réputé Mineur.

« **Bon de Commande** »: désigne le document faisant partie intégrante du contrat signé par les Parties afin de souscrire le service ou afin de modifier la teneur de sa souscription. Le Bon de Commande est annexé au présent contrat (annexe 3).

« **BS (Base Station)** » ou « **Station de Base** » désigne l'élément radio, formé d'une ou plusieurs antennes, permettant l'émission et la réception des signaux hertziens. La BS réalise la collecte des signaux radio et permet ainsi le raccordement des Utilisateurs Finaux sur le réseau de la Collectivité.

« **Collecte IP Nationale** », livraison en mode IP du trafic de l'ensemble des Liens d'Accès souscrits par le Client sur au moins un des Réseaux désignés en annexe 1 jusqu'à Téléhouse 2.

« **Commande** »: Acte formalisé dans un Bon de Commande, complété et signé par le Client et par lequel le Client demande la fourniture du Service ou la modification ou l'extension de l'un des composants du Service.

« **Contrat de Service** » ou « **Contrat** » exprime l'intégralité des obligations des Parties en relation avec le service de collecte IP National. Le Contrat de Service est constitué de l'ensemble des documents contractuels suivants par ordre hiérarchique de valeur juridique décroissante : (i) la présente Convention (ii) et les annexes. Il est précisé qu'en cas de contradiction entre le corps du Contrat et ses annexes, les stipulations du corps du Contrat s'imposeront à celles des annexes.

« **Client** », tout Opérateur visé par le 15° de l'article L.32 du Code des postes et communications électroniques ou Utilisateur de réseau indépendant souscrivant ou demandant à souscrire un ou plusieurs Service(s), objet du présent Contrat, auprès d'ALTITUDE INFRASTRUCTURE EXPLOITATION .

« **Date de facture** », sauf disposition contraire mentionnée dans le Bon de Commande, la date de facture désigne la date d'envoi de la facture

« **Date de Début des Services** » désigne la date de délivrance de chaque Service dans les conditions définies à l'Article 3.3 ci-après.

« **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.

« **DSLAM (Digital Subscriber Line Access Multiplexer)** », tête de réseau xDSL jouant un rôle symétrique de filtre et de routeur, ce système permet d'aiguiller les signaux soit vers le réseau téléphonique pour la voix commutée, soit vers un serveur local et une liaison haut débit d'accès à Internet pour le transfert de données.

« **Équipement d'ALTITUDE INFRASTRUCTURE EXPLOITATION** » désigne tout matériel mis à disposition par ALTITUDE INFRASTRUCTURE EXPLOITATION et installé par ALTITUDE INFRASTRUCTURE EXPLOITATION, un tiers sous-traitant ou par le Client dans le cadre du Service.

« **Équipements du Client** » désigne le ou les équipements de communications électroniques et tout équipement connexe, propriété du Client ou sous son contrôle.

« **Équipement d'Accès au Service (EAS)** » : équipement propriété D'ALTITUDE INFRASTRUCTURE EXPLOITATION qui permet au Client de connecter les équipements de son réseau au(x) réseau(x) local(aux) via le réseau d'ALTITUDE INFRASTRUCTURE EXPLOITATION

« **Garantie Temps de Rétablissement (GTR)** », Temps de restauration garanti du Service (en heures) suite à un incident. La GTR est calculée par Liaison d'Accès au Service.

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

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

« **Interruption** » désigne une période de coupure signalée par le Client, selon les procédures d'alerte définies à l'Article 5 ci-après, pour des raisons liées aux Équipements d'ALTITUDE INFRASTRUCTURE EXPLOITATION.

« **Interruption Maximum du Service** » ou « **IMS** » correspond au cumul des temps d'Interruption du Service sur une année calendaire.

« **Interruption Programmée** » désigne une Interruption dont la survenance a fait l'objet d'un accord préalable entre les Parties ou dont le Client a été préalablement avisé.

« **IP (Internet Protocol)** », protocole réseau réalisant la transmission des données sur les différents réseaux de télécommunications et leur permettant de travailler ensemble (interopérabilité) de telle façon qu'ils ne paraissent former qu'un seul réseau pour les divers Utilisateurs.

« **Jour Ouvrable** » du lundi au samedi inclus, hors jours fériés.

« **Jour Ouvré** » du lundi au vendredi inclus, hors jours fériés.

« **Liaison de la Boucle Locale** », ensemble de tronçons en cuivre nu en qualité téléphonique utilisée par l'Opérateur historique, ne comportant aucun équipement actif ou passif de nature à modifier tout signal, qui permet de réaliser la continuité métallique d'une paire cuivre entre le premier point de coupure situé dans le Site Utilisateur et le Répartiteur Général d'Abonnés

« **Lien d'Accès ou la Liaison** » désigne la liaison établie par ALTITUDE INFRASTRUCTURE EXPLOITATION ou les gestionnaires de Réseaux désignés en annexe 1 conformément aux Conditions Particulières xDSL et WiMAX d'ALTITUDE INFRASTRUCTURE EXPLOITATION.

« **Point de Présence de la Porte de Livraison** » : désigne le lieu où se situe la Porte de Livraison

« **Point de Présence du Client** » : désigne lieu où se situent les équipements du client

« **Porte de Livraison** » désigne l'interface physique sur laquelle ALTITUDE INFRASTRUCTURE EXPLOITATION livre le Service au Client.

« **RE-ADSL (Reach Extented ADSL)** » , variante de la technologie ADSL, qui permet de porter le taux de couverture ADSL au-delà de ce que permet l'ADSL standard.

« **Réseau Local** » désigne l'infrastructure sur laquelle le Client collecte des données de ses propres clients jusqu'à la porte de collecte dudit réseau

« **Réseau National** » désigne l'infrastructure d'ALTITUDE INFRASTRUCTURE EXPLOITATION .

« **Saturation de la Porte Nationale** » désigne la situation où le dimensionnement de la Porte de Collecte commandée par le Client est inférieur au flux collecté à partir des Réseaux.

« **SDSL** », Symetric Digital subscriber line : débit symétriques en descendant et montant.

« **Service** » désigne le service fourni par ALTITUDE INFRASTRUCTURE EXPLOITATION au Client au titre des présentes

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

« **Spécifications Techniques** » (ci-après STAS) désigne les spécifications techniques auxquelles les Services devront être conformes, telles qu'annexées au Contrats

« **Trafic** » désigne le débit mis à disposition du Client pour acheminer les communications IP issue de ses réseaux locaux

« **Tests de Recette** » désignent les tests conformément à ce qui est décrit à l'annexe du Contrat, qui seront réalisés par ALTITUDE INFRASTRUCTURE EXPLOITATION en vue de vérifier la conformité du Service à ses Spécifications Techniques

« **Utilisateur final** », tout(e) particulier, entreprise, entité administrative ou associative client(e) du Client.

« **WiMAX** » désigne la technologie utilisant la BLR diffusant à environ une vingtaine de kilomètres autour d'une station de base et permettant le transfert de données ou de communications vocales sur la bande de fréquence 3,5 GHz. WiMAX est une marque déposée du WiMAX Forum.

## 2. DESCRIPTION DU SERVICE

Le Contrat s'applique au Service de Collecte national IP d'ALTITUDE INFRASTRUCTURE EXPLOITATION. Le Service est celui défini dans les STAS jointes en annexe 2.

Le Service de Collecte IP national est un service de livraison en mode IP du trafic issu des Liens d'accès depuis les réseaux de communications électroniques situés sur le territoire métropolitain français et dont la liste est fournie en annexe 1.

ALTITUDE INFRASTRUCTURE EXPLOITATION proposera au client les évolutions de la liste des Réseaux à partir desquels le Service de Collecte national IP d'ALTITUDE INFRASTRUCTURE EXPLOITATION peut être

fourni. A cet effet, ALTITUDE INFRASTRUCTURE EXPLOITATION fera parvenir au Client une évolution de l'annexe 1. Il est convenu entre les Parties que cette évolution de l'annexe 1 remplacera l'annexe 1 telle qu'elle existe au jour de la réception de ladite évolution par le Client.

### **2.1. Modification des conditions de fourniture du Service**

Pour des raisons commerciales et/ou techniques, ALTITUDE INFRASTRUCTURE EXPLOITATION peut modifier les caractéristiques de son Service et/ou le présent Contrat. ALTITUDE INFRASTRUCTURE EXPLOITATION s'engage alors à en informer le Client dans les meilleurs délais.

Le Client peut refuser une telle modification par lettre recommandée avec avis de réception motivée adressée à ALTITUDE INFRASTRUCTURE EXPLOITATION dans les huit (8) jours suivant la réception de l'information de modification émise par ALTITUDE INFRASTRUCTURE EXPLOITATION. Chaque Partie peut alors résilier les Commandes en cours sans pénalité, avec un préavis d'un mois.

A défaut, le Client est réputé avoir accepté les modifications communiquées par ALTITUDE INFRASTRUCTURE EXPLOITATION qui s'appliqueront aux Commandes en cours et futures.

### **2.2. Porte de Livraison Nationale**

La Porte sera située à Téléhouse 2. Toute demande de livraison ailleurs qu'à Téléhouse 2 fera l'objet d'un devis sur demande du Client à ALTITUDE INFRASTRUCTURE EXPLOITATION si ALTITUDE INFRASTRUCTURE EXPLOITATION est en mesure d'opérer ce transfert de livraison.

## **3. COLLECTE IP**

### **3.1. Modalités de fourniture de la Porte de Livraison Nationale**

#### 3.1.1. Pré-requis technique

Les principales obligations du Client relatives à l'aménagement de la porte de Collecte Nationale sont décrites dans les STAS en Annexe 2.

ALTITUDE INFRASTRUCTURE EXPLOITATION ne prend pas en charge le raccordement entre le Point de Présence de la Porte de Livraison et le Point de Présence du Client sur le Point de Collecte Nationale.

Le Client fait son affaire d'obtenir toutes les autorisations, assurances et engagements nécessaires à l'installation, l'exploitation et la maintenance du Service dans son local ou dans le local du tiers qu'il désigne pour la fourniture du Service. Le Client garantit ALTITUDE INFRASTRUCTURE EXPLOITATION contre tout recours que pourrait exercer ce tiers à l'occasion de la fourniture dudit Service.

#### 3.1.2. Prévisions de Trafic

Le Client fournira mensuellement à ALTITUDE INFRASTRUCTURE EXPLOITATION une prévision de Trafic collecté par ses propres services avec 6 mois d'avance. Le Client ne pourra pas se prévaloir d'absence de demande d'ALTITUDE INFRASTRUCTURE EXPLOITATION en ce sens pour échapper à cette obligation.

A défaut pour le Client de fournir ces informations, ALTITUDE INFRASTRUCTURE EXPLOITATION sera déliée des obligations qui lui incombent au titre des stipulations des articles 4 à 7 du Contrat.

### **3.2. Mise en œuvre du Service**

ALTITUDE INFRASTRUCTURE EXPLOITATION effectuera l'ensemble des actions nécessaires à la mise en service de la Porte de Livraison.

### **3.3. Procédure de mise en service d'une Porte de Livraison**

ALTITUDE INFRASTRUCTURE EXPLOITATION enverra au Client sous forme papier et/ou électronique une notification de mise en service de la Porte de Livraison (ci-après "la Notification") une fois la construction de la Porte de Livraison réalisée. La date de la Notification envoyée par ALTITUDE INFRASTRUCTURE EXPLOITATION au Client constitue la date de recette de la Porte de Livraison. Cette date fait foi pour tous les échanges entre ALTITUDE INFRASTRUCTURE EXPLOITATION et le Client.

Le Client dispose alors de cinq (5) Jours Ouvrés pour contester le bon fonctionnement de la Porte de Livraison à compter de la date de Notification. Dans ce cas, le Client motivera ce refus par écrit par l'existence d'Anomalies Majeures. Une fois ces Anomalies Majeures corrigées, une nouvelle Notification sera émise par ALTITUDE INFRASTRUCTURE EXPLOITATION au Client dans les conditions du présent Article.

A compter de la réception par ALTITUDE INFRASTRUCTURE EXPLOITATION de la notification écrite du Client, ALTITUDE INFRASTRUCTURE EXPLOITATION pourra suspendre la Porte de Livraison concernée jusqu'à la 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 de la Porte de Livraison à des fins d'exploitation par le Client, la Porte de Livraison de la Commande concernée seront réputée mise en service tacitement et la Date de Début du Service sera la date de la Notification émise par ALTITUDE INFRASTRUCTURE EXPLOITATION .

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 Porte de Livraison par le Client.

#### **3.4. Délai de mise en service**

Le délai d'activation de la Collecte IP pour chaque Réseau Local ou groupe de Réseaux Locaux est de 10 (dix) semaines après acceptation par ALTITUDE INFRASTRUCTURE EXPLOITATION de la Commande du premier lien d'accès commandé sur ce ou ces Réseaux Locaux ou de la Commande si les liens d'accès sont déjà créés.

Lorsque le délai de mise à disposition souhaité par le Client est supérieur au délai visé ci-dessus, la demande est satisfaite à la date de mise à disposition souhaitée par le Client en cas d'accord d'ALTITUDE INFRASTRUCTURE EXPLOITATION . La date souhaitée par le Client est alors retenue comme date de mise à disposition convenue.

#### **3.5. Conditions de raccordement**

Le réseau du Client est connecté au réseau d'ALTITUDE INFRASTRUCTURE EXPLOITATION par l'intermédiaire de la Porte de Livraison.

#### **3.6 Changement d'un débit de la Porte de Livraison**

Le changement de débit peut être réalisé en cours de contrat. Il s'effectuera à la demande du Client. En aucun cas ALTITUDE INFRASTRUCTURE EXPLOITATION ne sera tenue responsable des conséquences de la Saturation de la Porte Nationale. Il donne lieu à la réalisation d'une étude technique préalable et à la signature d'un Bon de Commande..

ALTITUDE INFRASTRUCTURE EXPLOITATION ne garantit pas la continuité du Service pendant les opérations de changement de débit.

#### **3.7 Durée**

##### **3.7.1 Durée du Contrat**

Le Contrat entre en vigueur à sa date de signature (ci-après désigné « la Date d'Effet ») jusqu'au terme de la dernière Commande éventuellement prorogée d'un commun accord entre les Parties.

##### **3.7.2 Durée d'une Commande**

Une Porte de Livraison est souscrite pour une période initiale de douze (12) mois à compter de la Date de Début du Service. A l'issue de cette période initiale, la Porte de Livraison est tacitement reconduite pour une durée indéterminée 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 de trois (3) mois.

Toute résiliation d'une Commande par le Client avant la Date de Début du Service de la Porte de Livraison concernée ou avant le terme de la période initiale définie dans le Bon de Commande rendra immédiatement exigible les montants dus par le Client pour la période restant à courir jusqu'au terme de la période initiale.

#### 4 ENGAGEMENTS DE NIVEAUX DE SERVICE

##### 4.1. Pénalité en cas de dépassement du délai de mise en service

En cas de retard de la Date de Début du Service de la Porte de Livraison, les pénalités suivantes seront applicables :

- 1% du prix mensuel relatif à l'acheminement de la Porte de Livraison nationale par Jour Ouvré de retard plafonné à un (1) mois

Les pénalités ne seront pas dues lorsque le non-respect du délai de mise en service relatif à une commande résulte des cas définis à l'article 4.5 des présentes.

##### 4.2. Délai de rétablissement de la Porte de Livraison nationale

ALTITUDE INFRASTRUCTURE EXPLOITATION s'engage à rétablir le Service sur une Porte de Livraison en moins de quatre (4) heures (ci-après "le Temps de Rétablissement") à compter de la signalisation de l'Interruption par le Client pendant les Heures Ouvrées, selon la procédure définie à l'Article 5. En dehors de ces horaires, le rétablissement est différé au premier Jour Ouvré suivant, avant 12 heures.

Si le Client a souscrit au service optionnel GTR SLA Avancé, le Temps de Rétablissement est décompté à partir de la signalisation de l'Interruption par le Client conformément à l'Article 5 ci-après sept (7) jours sur sept (7) et vingt-quatre (24) heures sur vingt-quatre (24).

En cas de non-respect du Temps de Rétablissement d'une Porte de Livraison, les pénalités suivantes seront appliquées :

Temps de Rétablissement en heures Ouvrées pour le Service standard	% du prix mensuel de la Porte de Livraison
4h00 à 6h00	20
6h00 à 8h00	30
8h00 à 10h	40
Au delà de 10h	50

Les pénalités sont forfaitaires.

Temps de Rétablissement en heures pour le Service Option SLA Avancé	% du prix mensuel de la Porte de Livraison
4h00 à 6h00	20
6h00 à 8h00	30
8h00 à 10h	40
Au delà de 10h	50

Les pénalités sont forfaitaires.

### 4.3. Interruption Maximale de Service (IMS) de la Porte de Livraison Nationale

ALTITUDE INFRASTRUCTURE EXPLOITATION s'engage à maintenir l'IMS de la Porte de Livraison inférieure à trente (30) Heures Ouvrées par an. Lorsqu'une Interruption est constatée en Heure non Ouvrable, la durée d'Interruption est comptabilisée à partir de la première Heure Ouvrable qui suit.

Si le Client a souscrit au service optionnel GTR SLA Avancé ALTITUDE INFRASTRUCTURE EXPLOITATION s'engage à maintenir l'IMS de la Porte de Livraison inférieure à treize (13) heures par an (24h/24h- 7j/7j). La durée d'interruption est comptabilisée à partir de la première heure qui suit.

En cas de non-respect de l'IMS ci-dessus sur le Lien d'Accès, les pénalités suivantes seront appliquées :

IMS en Heures Ouvrées pour le Service standard et en heures pour le service SLA avancé	% du prix mensuel de la Porte de Livraison
IMS + 3 heures	20
de IMS + 3 heures à IMS + 6heures	30
de IMS + 6 heures à IMS + 9 heures	40
au-delà de IMS + 9 heures	50

### 4.4. 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 ALTITUDE INFRASTRUCTURE EXPLOITATION , conformément à la procédure décrite à l'Article 5 ci-après, et l'heure à laquelle ALTITUDE INFRASTRUCTURE EXPLOITATION notifie au Client le rétablissement du Service sur la Porte de Livraison, conformément à l'Article 5 ci-après.

### 4.5. Modalités de versement des pénalités

Les éventuelles pénalités applicables à ALTITUDE INFRASTRUCTURE EXPLOITATION au titre du Contrat constitueront la seule obligation et indemnisation due par ALTITUDE INFRASTRUCTURE EXPLOITATION , et l'unique compensation et recours du Client, au titre de la qualité du Service.

Le montant total des pénalités dues par ALTITUDE INFRASTRUCTURE EXPLOITATION au titre de la GTR et de l'IMS sur une année calendaire est plafonné à un montant égal aux deux (2) dernières redevances mensuelles payées par le Client pour la Porte de Livraison nationale concernée, éventuellement calculée au *pro rata temporis*.

Par ailleurs, la responsabilité d'ALTITUDE INFRASTRUCTURE EXPLOITATION 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'une modification du Service demandée par le Client,
- d'un cas de force majeure tel que mentionné à l'Article 8 du Contrat,
- du fait d'un tiers ou du fait du Client et, en particulier, du non-respect des spécifications techniques fournies par ALTITUDE INFRASTRUCTURE EXPLOITATION pour la mise en œuvre du Service, de la Desserte interne ou d'un élément non installé et exploité par ALTITUDE INFRASTRUCTURE EXPLOITATION ,
- 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 imputables à ALTITUDE INFRASTRUCTURE EXPLOITATION ,
- d'une perturbation ou interruption dans la fourniture ou l'exploitation des moyens de télécommunications fournis par le ou les exploitants des réseaux auxquels sont raccordées les



installations d' ALTITUDE INFRASTRUCTURE EXPLOITATION , et notamment en cas de dysfonctionnement des réseaux d'infrastructure des concessionnaires du domaine public,

- d'un Trafic supérieur de plus de dix pour-cent (10 %) aux prévisions mensuelles envoyées par le Client à ALTITUDE INFRASTRUCTURE EXPLOITATION ,
- de modifications dues à des prescriptions imposées à ALTITUDE INFRASTRUCTURE EXPLOITATION ou aux gestionnaires de réseaux locaux par l'ARCEP<sup>1</sup> ou tout autre organisme réglementaire.
- De la défaillance d'une infrastructure gérée par un opérateur de communications électroniques tiers à l'exclusion de l'Infrastructure sur laquelle le Prestataire a souscrit les Conventions et/ou des services.

Lorsque les conditions d'attribution seront remplies, le Client pourra,, demander à ALTITUDE INFRASTRUCTURE EXPLOITATION par courrier recommandé avec accusé de réception le montant des pénalités correspondantes. Ce montant sera déduit par ALTITUDE INFRASTRUCTURE EXPLOITATION de la prochaine facture du Service au Client sous forme d'avoir.

## 5 PROCEDURE DE TRAITEMENT DES INCIDENTS

### 5.1. Déclaration et 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.

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

XX fournit à ses clients un point d'entrée unique qui assure l'accueil, la prise en compte, l'aiguillage et le suivi des notifications d'Interruptions. Ce point d'entrée unique est une interface Extranet mise à disposition du Client dès la Mise en Service.

Ce service est accessible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

En cas d'indisponibilité du service Extranet, l'ouverture des tickets se fera par téléphone auprès de XX dont les coordonnées sont stipulées en Annexe 5 : Matrice d'Escalade en commençant par le Niveau 0.

Lors de l'ouverture du ticket d'incident sur l'Extranet, Le Client s'engage à fournir de la façon la plus exhaustive possible, une description détaillée de l'incident rencontré.

Tout formulaire de déclaration d'incident sur l'Extranet rempli par le Client, qui serait incomplètement saisi entrainera une non prise en compte du ticket pour le calcul du temps d'interruption.

L'horaire mentionné sur le ticket d'incident constituera le point de départ du calcul de la durée d'une Interruption, Cependant, en fonction du niveau de l'option de SLA souscrit par le client l'horaire d'ouverture du ticket sera considéré soit en HO soit en HNO.

Le ticket d'incident ouvert par le Client est référencé dans le système de gestion de l'Extranet par un identifiant unique. Ce numéro de référence sera nécessaire au suivi de l'Incident.

Une fois le ticket d'incident ouvert par le Client, XX confirmera l'ouverture et la prise en compte du ticket par mail.

<sup>1</sup> ARCEP : Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes

Une fois l'origine de l'Interruption identifiée, XX réalisera, pendant les Heures Ouvrées, sauf souscription par le Client de l'Option SLA Avancé, les actions visant à corriger ladite Interruption.

Dès lors que XX 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 XX obtienne l'accès physique aux dits sites et à ses Equipements.

## **5.2. Clôture de l'incident**

La clôture d'une Interruption sera faite par XX comme suit :

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

## **5.3. Gestions de travaux programmés**

Pour assurer le maintien de la qualité de son Réseau, XX 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 ne sont pas prises en compte dans les engagements de Niveaux de Service ci-dessus.

XX devra informer préalablement le Client de toute activité planifiée pouvant entraîner une perturbation du Service.

La notification de travaux programmés par XX devra intervenir au moins cinq (5) Jours Ouvrés avant la date prévue, sous forme d'un courrier ou d'un e-mail contenant les indications suivantes :

- date et heure prévue de début de perturbation,
- durée prévue,
- impact sur le Service,
- motif de la perturbation.

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

## **5.4. Procédure d'escalade hiérarchique**

L'activation de cette procédure se fait lorsqu'une Interruption n'est pas réparée selon les engagements de Niveau de Service définis ci-dessus.

Dans ce cas, le Client peut activer la hiérarchie de XX pour escalader l'incident aux contacts et selon les délais spécifiés en annexe 6.

Les coordonnées des interlocuteurs Client et XX seront communiquées à la signature des présentes et mises à jour dès que nécessaire. La notification d'une modification des coordonnées des interlocuteurs se fera par tout moyen.

## **6 OBLIGATIONS DES PARTIES**

**6.1.** Les Parties conviennent expressément que les Equipements d'ALTITUDE INFRASTRUCTURE EXPLOITATION sont des biens qui lui sont propres. 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 ce que ni lui-même ni un Utilisateur Final ne procède à tout acte

de disposition ou permette tout acte, quel qu'il soit, contraire aux droits de propriété, de mise à disposition ou de licence d'ALTITUDE INFRASTRUCTURE EXPLOITATION et ses fournisseurs. Dans l'hypothèse, où l'utilisation des Equipements nécessiterait des logiciels par le Client, les Parties conviennent de se rapprocher pour déterminer de bonne foi les termes de cette concession de droits. Il est d'ores et déjà convenu qu'ALTITUDE INFRASTRUCTURE EXPLOITATION, concède au Client un droit d'usage personnel, non exclusif et non transférable sur ces logiciels pour ses seuls besoins propres. .

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 d'ALTITUDE INFRASTRUCTURE EXPLOITATION et/ou de ses fournisseurs. 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 d'ALTITUDE INFRASTRUCTURE EXPLOITATION, y compris les éventuels logiciels, le Client est tenu de s'y opposer et d'en aviser immédiatement ALTITUDE INFRASTRUCTURE EXPLOITATION afin de lui permettre de sauvegarder ses droits. De la même manière, en cas de procédure collective du Client et/ou de l'Utilisateur Final, le Client avisera immédiatement ALTITUDE INFRASTRUCTURE EXPLOITATION.

**6.2** Chacune des Parties apportera son assistance et sa collaboration à l'autre Partie afin de permettre à celle-ci d'exécuter ses obligations aux termes de chaque Commande.

De même, le Client et ALTITUDE INFRASTRUCTURE EXPLOITATION se préviendront mutuellement, par notification immédiate, de toutes questions relatives à tout événement dont l'une des Parties a connaissance susceptible de causer un préjudice ou un risque de préjudice imminent ou la perte des Equipements d'ALTITUDE INFRASTRUCTURE EXPLOITATION ou de la survenance (ou de l'imminence) d'un tel événement.

**6.3** La responsabilité d'ALTITUDE INFRASTRUCTURE EXPLOITATION ne sera pas engagée en cas de manquement dans l'exécution de ses obligations aux termes d'une Commande, et, en particulier, de ses obligations de respecter les dates de livraison et les niveaux de Service, dans la mesure où un tel manquement est imputable à un Site Utilisateur, aux Equipements du Client ou de l'Utilisateur Final ou à tout élément imprévisible et hors du contrôle d'ALTITUDE INFRASTRUCTURE EXPLOITATION.

**6.4.** ALTITUDE INFRASTRUCTURE EXPLOITATION s'engage auprès du Client à :

- fournir les Services avec la compétence et le soin raisonnable, et ce dans le respect des normes nationales et européennes applicables;
- si ALTITUDE INFRASTRUCTURE EXPLOITATION sous-traite des activités, à faire appel à un sous-traitant qualifié et assumer la responsabilité de la partie sous-traitée des Services.

Le Client s'engage auprès d'ALTITUDE INFRASTRUCTURE EXPLOITATION à :

- ne pas utiliser les Services à toute fin autre que celle d'activités de communications électroniques et de services connexes;
- ce que ses Equipements soient conformes aux normes nationales et européennes applicables;
- si le Client sous-traite des activités, utiliser un sous-traitant qualifié et assumer la responsabilité de ses actions ;
- obtenir et maintenir en vigueur toutes les autorisations administratives requises et payer toutes les sommes, taxes et autres droits liés à ses activités et à l'utilisation des Services,
- respecter les procédures et instructions émises par ALTITUDE INFRASTRUCTURE EXPLOITATION ;

Le Client sera seul responsable de l'utilisation des Services. Il ne causera aucune perte ou dommage, quels qu'ils soient, à ALTITUDE INFRASTRUCTURE EXPLOITATION ou à tout tiers.

Le Client s'assurera que les Services ne sont pas utilisés à des fins impropres ou illicites ou en violation des droits d'un tiers.

Le Client convient d'indemniser ALTITUDE INFRASTRUCTURE EXPLOITATION et de la tenir quitte des réclamations, des coûts, des amendes, des pénalités, des dommages et intérêts, des frais et des autres charges résultant de l'usage qu'il fait des Services.

Les Parties conviennent de coopérer dans la réalisation des Services. A cet effet, les Parties se rencontreront régulièrement afin d'échanger les informations et documents nécessaires à la réalisation des Prestations. Le Client fournira à ALTITUDE INFRASTRUCTURE EXPLOITATION une assistance raisonnable dans l'exécution des Prestations.

A tout moment et sans devoir indemniser le Client, ALTITUDE INFRASTRUCTURE EXPLOITATION pourra modifier le Réseau d'ALTITUDE INFRASTRUCTURE EXPLOITATION pour respecter un ordre, une instruction ou une exigence du Gouvernement, d'une autorité de régulation, ou de toute autorité administrative ou locale compétente, ou si la modification n'affecte pas les niveaux de Service.

En cas de réalisation d'une hypothèse prévue en ci-avant, ALTITUDE INFRASTRUCTURE EXPLOITATION informera le Client aussi rapidement que possible s'il a besoin de suspendre la fourniture du Service.

**6.5.** Les Parties s'engagent à respecter et à faire respecter à toute personne sous leur contrôle, toutes dispositions légales ou toutes décisions des autorités réglementaires compétentes susceptibles de s'appliquer aux présentes, notamment en matière de secret et de neutralité des correspondances émises par voie des télécommunications, et la réglementation applicable au traitement des données à caractère personnel.

**6.6.** Le Client déclare souscrire le Service en relation directe avec son activité professionnelle et commercialiser, auprès de ses propres clients finaux et sous sa seule responsabilité, une prestation de service qui lui est propre. Il est seul responsable de l'utilisation du Service et des Utilisateurs Finaux.

ALTITUDE INFRASTRUCTURE EXPLOITATION ne pourra être tenue pour responsable des informations, données ou messages quelconques qui seraient transmis par le Client et/ou un quelconque Utilisateur Final au moyen du Service.

Par ailleurs, le Client est responsable des utilisations illégales et des conséquences frauduleuses ou abusives de l'utilisation du Service par lui-même et les Utilisateurs Finaux.

Le Client reconnaît en conséquence qu'il reçoit et prend directement à sa charge toute action ou réclamation émanant des Utilisateurs Finaux, considérés comme des tiers aux Commandes.

Le contrat conclu entre le Client et ses Utilisateurs Finaux ne sera pas opposable à ALTITUDE INFRASTRUCTURE EXPLOITATION, aucun lien de droit ne pouvant être créé directement entre les Utilisateurs Finaux et ALTITUDE INFRASTRUCTURE EXPLOITATION .

Le Client défendra, indemnifiera et tiendra ALTITUDE INFRASTRUCTURE EXPLOITATION indemne de toute réclamation, plainte, revendication ou attaque de quelque nature que ce soit émanant de tiers résultant de, ou liée à, l'utilisation du Service par les Utilisateurs Finaux et/ou lui.

Enfin, le Client autorise ALTITUDE INFRASTRUCTURE EXPLOITATION à interrompre de plein droit et sans délai la fourniture de tout ou partie du Service rendu par le Client à un ou plusieurs Utilisateurs Finaux, après information préalable et écrite du Client, dans les conditions requises par la loi, la réglementation la

doctrine, les standards professionnels ou la jurisprudence et, en particulier, si les Services sont utilisés dans un but ou d'une manière frauduleuse ou contraire à la loi, aux règles de l'Internet ou aux conditions qui pourraient être imposées par une autorité gouvernementale et/ou une autorité de réglementation compétente.

**6.7** Le Client s'engage auprès d'ALTITUDE INFRASTRUCTURE EXPLOITATION à ne pas revendre tout ou partie du Service sans l'accord préalable d'ALTITUDE INFRASTRUCTURE EXPLOITATION et à ne faire un usage limité à sa stricte activité d'opérateur de communications électroniques à destination des Utilisateurs Finaux.

## **7 RESPONSABILITÉ**

Le Client exclue expressément toute action en dommages et intérêts, lorsqu'au titre du Contrat de Service il est prévu le versement de pénalités forfaitaires et définitives destinées à réparer le préjudice qu'il subit du fait du non-respect par ALTITUDE INFRASTRUCTURE EXPLOITATION de ses obligations contractuelles au titre du présent contrat et des Contrats de Service.

Le Client est responsable de l'intégrité des équipements propriété d'ALTITUDE INFRASTRUCTURE EXPLOITATION installés le cas échéant dans ses locaux ou chez l'Utilisateur Final pour la fourniture du Service.

Le Client s'engage à ne pas causer de perte ou de dommage, quels qu'ils soient, à ALTITUDE INFRASTRUCTURE EXPLOITATION, à tout salarié ou à ses biens, dans le cadre de ses activités commerciales et de l'utilisation des Services.

Le Client est également seul responsable vis à vis de chaque Utilisateur Final et traite directement avec ces derniers toute réclamation afférente au Service. Il s'engage à ce qu'ALTITUDE INFRASTRUCTURE EXPLOITATION ne soit pas inquiétée et la garantit de toute réclamation ou action de ces derniers.

Enfin, le Client garantit ALTITUDE INFRASTRUCTURE EXPLOITATION du respect des obligations qui lui sont imposées au titre de son autorisation accordée par l'ARCEP et notamment du contenu des informations qui seront transportées sur le Réseau.

Les Parties conviennent expressément que la responsabilité d'ALTITUDE INFRASTRUCTURE EXPLOITATION ne peut être engagée que dans le cas d'une faute établie à son encontre et dûment prouvée ; étant précisé que dans le cadre de l'exécution du Contrat de Service, il est de convention expresse que ALTITUDE INFRASTRUCTURE EXPLOITATION assure une obligation de moyens.

La responsabilité d'ALTITUDE INFRASTRUCTURE EXPLOITATION est limitée aux dommages matériels directs à l'exclusion de tout dommage indirect et/ou immatériel et en particulier de toute perte de chiffre d'affaires, de bénéfice, de profit, d'exploitation, de renommée ou de réputation, de clientèle, préjudice commercial, économique et autre perte de revenus.

La responsabilité totale cumulée d'ALTITUDE INFRASTRUCTURE EXPLOITATION n'excédera pas, tous préjudices confondus, par année contractuelle, cinq pour cent (5 %) du montant effectivement réglé par le Client au titre de la Commande concernée au cours des douze (12) derniers mois précédents le fait générateur, plafonnée à dix mille euros. Le Client et ses assureurs renoncent à tous recours contre ALTITUDE INFRASTRUCTURE EXPLOITATION et ses assureurs au-delà de ce plafond.

ALTITUDE INFRASTRUCTURE EXPLOITATION ne sera pas responsable envers le Client de toute perte ou dommage éventuellement subi par le Client consécutif au non respect par le Client de toute loi nationale, étrangère et/ou internationale ou des conditions d'utilisation des réseaux d'initiative publique siège des Services, le Client s'engageant en revanche, à indemniser pleinement et sans délai ALTITUDE INFRASTRUCTURE EXPLOITATION en cas de préjudice subi du fait de ce non respect.

La responsabilité de chaque Partie en cas de décès, de préjudice corporel résultant de sa négligence ou de celle de ses agents et représentants ou de fraude, dol ou faute lourde n'est ni exclue ni limitée.

## **8 FORCE MAJEURE**

Les Parties n'encourent aucune responsabilité et ne sont tenues d'aucune obligation en réparation des dommages subis par l'une ou l'autre du fait de l'inexécution de tout ou partie de leurs obligations contractuelles aux termes du Contrat, lorsque cette inexécution a pour cause la survenance d'un cas de force majeure. De plus, les Parties conviennent qu'un Cas de Force Majeure inclura notamment les événements suivants : attentats, actes ou omissions d'une autorité publique, y compris les modifications de toute règlementations applicable à l'exécution des Services, accès limité par un propriétaire ou gestionnaire de domaine, émeutes, guerres, grèves, actes de vandalisme, explosion, incendies, foudre, inondations et autres catastrophes naturelles, défaillance d'un opérateur, perte de licence.

Ainsi, les obligations contractuelles des Parties sont réputées suspendues pendant toute la durée du cas de force majeure.

En cas de force majeure, la Partie qui souhaite l'invoquer informe l'autre Partie dans les meilleurs délais, compte tenu des circonstances, de la nature du cas de force majeure invoqué et de sa durée probable.

La Partie qui invoque un cas de force majeure est tenue de mettre en œuvre les moyens pour en limiter la portée et pour à nouveau exécuter ses obligations, ou, à tout le moins, les exécuter en tout ou partie le plus rapidement possible.

Si le cas de force majeure a une durée supérieure à trois (3) mois, la Partie à qui est opposée la Force Majeure pourra résilier le contrat avec effet immédiat au jour de réception de la lettre de résiliation par courrier recommandé avec accusé de réception.

## **9 DEPOT DE GARANTIE**

### **9.1 Garantie bancaire**

ALTITUDE INFRASTRUCTURE EXPLOITATION se réserve le droit de réclamer au Client, à la date de signature du Contrat ou, à tout moment au cours de son exécution, une garantie bancaire à première demande.

La demande ou l'absence de demande d'une garantie financière est effectuée notamment en fonction de la situation globale du Client, c'est-à-dire de la situation financière du Client, et le cas échéant de son historique de paiement auprès d'ALTITUDE INFRASTRUCTURE EXPLOITATION sur l'ensemble des contrats souscrits.

Le montant de cette garantie est alors défini par ALTITUDE INFRASTRUCTURE EXPLOITATION. Le Client s'engage à mettre en place cette garantie dans les huit (8) jours calendaires qui suivent la demande qui lui en est faite par ALTITUDE INFRASTRUCTURE EXPLOITATION. La mise en place de la garantie à première demande constitue à compter du huitième jour calendaire qui suit la demande de ALTITUDE INFRASTRUCTURE EXPLOITATION, une condition suspensive de la poursuite de la fourniture du ou des Services pour lesquels elle est demandée.

### **9.2 Autres garanties**

ALTITUDE INFRASTRUCTURE EXPLOITATION peut, à tout moment, en sus ou indépendamment de la garantie à première demande, demander au Client de procéder au versement d'acomptes. Le montant de ces acomptes est déterminé par ALTITUDE INFRASTRUCTURE EXPLOITATION. Le paiement de l'acompte constitue à compter du huitième jour calendaire qui suit la demande de ALTITUDE INFRASTRUCTURE EXPLOITATION, une condition suspensive de la poursuite de la fourniture du ou des Services pour lesquels elle est demandée.

ALTITUDE INFRASTRUCTURE EXPLOITATION peut demander au Client la mise en place d'un cautionnement solidaire qui devra être apporté par une personne morale notablement solvable, dans les mêmes conditions que celles prévues à article 9.1. La mise en place du cautionnement constitue à compter du huitième jour calendaire qui suit la demande d'ALTITUDE INFRASTRUCTURE EXPLOITATION, une condition suspensive de la poursuite de la fourniture du ou des Services pour lesquels il est demandé.

## **10 EQUIPEMENTS DU CLIENT**

Il incombe exclusivement au Client de se procurer à ses 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 aux Réseaux. De plus, le Client est entièrement responsable de l'installation, de l'exploitation et de la maintenance de ces équipements et logiciels.

ALTITUDE INFRASTRUCTURE EXPLOITATION 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 d'ALTITUDE INFRASTRUCTURE EXPLOITATION ou ne porte atteinte à la confidentialité des communications acheminées via le dit réseau ni ne causent aucun préjudice à ALTITUDE INFRASTRUCTURE EXPLOITATION ou à tout autre utilisateur du réseau d'ALTITUDE INFRASTRUCTURE EXPLOITATION.

## **11 PROCEDURE DE CONCLUSION DES COMMANDES**

Pour bénéficier du Service, le Client, complète et signe un Bon de Commande conforme au modèle joint en annexe 3.

Par la signature d'un Bon de Commande, le Client reconnaît avoir pleine connaissance et accepter les Spécifications Techniques du Service (STAS) visées en annexe 2, et déclare, en sa qualité de professionnel, que lesdits Services répondent à ses besoins.

Lorsque que conformément à l'article 2, ALTITUDE INFRASTRUCTURE EXPLOITATION sera en mesure d'offrir le Service depuis de nouveaux réseaux de communications électroniques et que le Client souhaitera que le Service leur soit étendu, le Client enverra un bon de commande modificatif désignant le ou les Réseaux depuis lesquels il souhaite que la collecte soit effectuée. Une telle commande modificative s'exécutera dans les mêmes conditions qu'une Commande.

## **12. DISPOSITIONS FINANCIERES**

### **12.1 Prix**

En contrepartie du Service, le Client paiera à ALTITUDE INFRASTRUCTURE EXPLOITATION :

- les frais d'accès au service de la Porte de Livraison,
- le coût mensuel de la Porte de Livraison,

tels que précisés en dans la grille tarifaire jointe en annexe 4

### **12.2 Modalités de facturation**

La facturation se fait à terme à échoir par prélèvement bancaire.

Pour le premier mois (M ci-après) suivant la commande de la Porte d'Accès, seront facturés :

- Les Frais d'Accès au service,
- Le prix mensuel du mois M au prorata du nombre de jours pendant lequel le Service a été fourni au cours du mois M

Chaque début de mois M+1, ALTITUDE INFRASTRUCTURE EXPLOITATION adressera au Client une facture reprenant 2/ à partir du mois M+1 :

- Le prix mensuel
- L'option de SLA avancée éventuellement souscrite
- Le coût des FAS dans les circonstances visées à l'article 3.6 du Contrat
- Les pénalités liées au mois M-1

ALTITUDE INFRASTRUCTURE EXPLOITATION émettra ses factures en euro et le Client règlera les montants en euro, par prélèvement automatique le Client a signé l'autorisation jointe en annexe du Bon de Commande, dans un délai de trente (30) jours suivant la date d'émission de facture. Toute échéance entamée est due et tout montant versé par le Client est irrévocablement acquis à ALTITUDE INFRASTRUCTURE EXPLOITATION et non remboursable.

Les factures émises, si elles ne sont pas réglées, totalement ou partiellement, à leur échéance, portent intérêt, après mise en demeure restée sans effet pendant huit (8) jours à compter de son envoi, à trois fois le taux d'intérêt légal en vigueur à la date d'émission de la facture concernée. Ces intérêts sont calculés à compter du jour suivant la date d'échéance du montant non réglé jusqu'à son paiement intégral.

Les tarifs indiqués dans le Contrat et dans chaque Commande sont hors tout impôt, droit et taxe de quelque nature que ce soit, direct ou indirect, présent ou futur, qui pourrait être dû sur le prix des Commandes. La TVA sera facturée en sus au taux en vigueur à la date de facturation.

Toute modification de la réglementation applicable ou de son interprétation ayant pour effet de faire supporter à ALTITUDE INFRASTRUCTURE EXPLOITATION des impôts, droits ou taxes autres ou d'un montant supérieur à ceux existants à la date de signature du Contrat (tel que, par exemple, une écotaxe) entraînera un ajustement corrélatif des prix définis dans le Contrat et dans chaque Commande pour que ALTITUDE INFRASTRUCTURE EXPLOITATION perçoive dans tous les cas l'intégralité des montants indiqués dans le Contrat et dans la (les) Commande(s).

A la signature du Contrat le Client fournira un R.I.B à ALTITUDE INFRASTRUCTURE EXPLOITATION et une autorisation d prélèvement. Aucun ne sera mis en œuvre dans l'hypothèse où les deux documents susvisés ne sont pas remis à ALTITUDE INFRASTRUCTURE EXPLOITATION.

### **13 RÉSILIATION – TERME**

La ou les Commandes pourront être résiliées dans les conditions suivantes :

- par ALTITUDE INFRASTRUCTURE EXPLOITATION, de plein droit, sans indemnité pour le Client, en cas de dissolution de ce dernier ou s'il se trouve en état de liquidation judiciaire. La ou les Commandes pourront être résiliées par ALTITUDE INFRASTRUCTURE EXPLOITATION après mise en demeure, et sera notifiée au Client par lettre recommandée avec accusé de réception.

- en cas de manquement de l'une des Parties dans l'exécution d'une des obligations du Contrat l'autre Partie pourra signifier à la Partie défaillante une mise en demeure exigeant qu'elle remédie à la situation en question, si un remède est possible, dans un délai de trente (30) jours à compter de la date de réception de la lettre recommandée. S'il n'y est pas remédié dans le délai imparti ou si aucun remède n'est possible, l'autre Partie pourra mettre fin à la Commande concernée par lettre recommandée avec demande d'accusé de réception, de plein droit et sans formalité. La date d'effet de la résiliation sera la date indiquée sur la seconde lettre recommandée, sans préjudice des dommages et intérêts auxquels la Partie non défaillante pourrait prétendre en vertu de la loi et du Contrat de Service. Toute résiliation anticipée d'une Commande par le Client, sauf cas de résiliation pour faute d'ALTITUDE INFRASTRUCTURE EXPLOITATION, rendra immédiatement exigible les montants dus par le Client pour la période restant à courir jusqu'au terme de ladite Commande.



Toute résiliation d'une Commande par le Client avant la Date de Début du Service concerné ou avant le terme de la période initiale prévue dans le Bon de Commande, sauf cas de résiliation pour faute d'ALTITUDE INFRASTRUCTURE EXPLOITATION, rendra immédiatement exigible les montants dus par le Client pour la période restant à courir jusqu'au terme de la période initiale de ladite Commande.

La résiliation de l'ensemble des Commandes emporte celle du Contrat de Service, étant précisé que la résiliation d'une Commande n'affecte pas les autres Commandes effectuées par le Client auprès d'ALTITUDE INFRASTRUCTURE EXPLOITATION en application du Contrat.

#### **14 SUSPENSION DES SERVICES**

En cas de non respect de l'une des ses obligations par le Client au titre du présent Contrat, et/ou d'une Commande et, en particulier, si une quelconque facture d'ALTITUDE INFRASTRUCTURE EXPLOITATION reste totalement ou partiellement impayée à son échéance, ou si ALTITUDE INFRASTRUCTURE EXPLOITATION y est obligée pour respecter un ordre, une instruction ou une exigence du Gouvernement, d'une autorité de régulation, ou de toute autorité administrative ou locale compétente, ALTITUDE INFRASTRUCTURE EXPLOITATION pourra, sans préjudice des autres recours dont elle dispose, envoyer au Client, par lettre recommandée avec demande d' accusé de réception, une mise en demeure de remédier à sa défaillance (ci-après « la Notification »). Si la Notification reste sans effet pendant quinze (15) jours suivant sa réception par le Client, ALTITUDE INFRASTRUCTURE EXPLOITATION pourra suspendre de plein droit et sans autre formalité le(s) Service(s), objet(s) de la Commande concernée. La suspension du ou des Service(s) n'entraînera pas la suspension des paiements et facturations au titre de la Commande concernée.

A défaut pour le Client de remédier à sa défaillance dans un délai de quinze (15) jours à compter de la suspension des Services, ALTITUDE INFRASTRUCTURE EXPLOITATION pourra, par dérogation aux dispositions de l'Article 13, résilier la ou les Commande(s) concernée(s) de plein droit et avec effet immédiat aux torts du Client qui en supportera toutes les conséquences.

ALTITUDE INFRASTRUCTURE EXPLOITATION pourra dans les mêmes conditions suspendre les services qui lui sont propres lorsque les agissements du Client, au titre d'opérations commerciales, de communications, de choix de nom commercial, de dénomination sociale ou de dénomination de ses services compromet les intérêts d'ALTITUDE INFRASTRUCTURE EXPLOITATION .

Le Client déclare expressément accepter les conséquences de l'application du présent article, en particulier en termes de continuité de son service et ne pourra en aucun cas se retourner contre ALTITUDE INFRASTRUCTURE EXPLOITATION pour quelque dommage que ce soit qu'il subirait du fait de cette application.

#### **15 CONSEQUENCES DU TERME OU DE LA RESILIATION D'UNE COMMANDE**

Au terme d'une Commande ou en cas de résiliation d'une Commande, le Client restituera les Equipements d'ALTITUDE INFRASTRUCTURE EXPLOITATION à sa première demande.

Si, suite à une demande d'ALTITUDE INFRASTRUCTURE EXPLOITATION , 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 ALTITUDE INFRASTRUCTURE EXPLOITATION , 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 ALTITUDE INFRASTRUCTURE EXPLOITATION pourrait engager.

#### **16 DROIT APPLICABLE - RÈGLEMENT DES LITIGES**

Le présent contrat est régi par le droit français et interprété conformément à celui-ci.

La résolution de tout litige ou différend, quel qu'il soit, entre les Parties, dans ce cadre notamment en ce qui concerne leur interprétation, exécution, non exécution ou résiliation sera soumise à la compétence de la juridiction compétente de Rouen.

Pendant la durée d'un litige ou tout au long de la procédure en justice relative au dit litige, chaque Partie continuera de s'acquitter de ses obligations en vertu du Contrat de Service et des Commandes (sauf accord contraire au cours de la période mentionnée ci-dessus ou impossibilité au regard de l'objet du litige).

## **17 CONFIDENTIALITE**

Les Parties s'engagent à considérer comme confidentielles (ci-après « les Informations Confidentielles ») les stipulations du Contrat de Service ainsi que tous les documents, informations et données (y compris les données relatives aux Clients Finaux), quel qu'en soit le support, qu'elles s'échangent à l'occasion de l'exécution du présent contrat et des Contrats de Service.

Les Informations confidentielles qui ne sont pas du domaine public, relatives aux Services et/ou aux Parties seront tenues confidentielles et ne seront pas divulguées, en tout ou en partie, à une personne autre que des sous-traitants, des dirigeants, des administrateurs, des employés ou des représentants d'une Partie (ci-après, collectivement, « des Représentants ») ayant besoin de connaître lesdites Informations Confidentielles aux fins de négocier, signer et exécuter le Contrat de Service. Ces Informations Confidentielles ne seront utilisées à aucune autre fin. Chaque Partie s'engage à informer tous ses Représentants de la nature privée des Informations Confidentielles et à ordonner à ces personnes de traiter ces dernières conformément aux stipulations du présent Article.

Les Parties sont autorisées à divulguer des Informations Confidentielles (i) sur ordonnance d'un tribunal ou d'une agence administrative, (ii) sur requête ou demande d'une agence ou autorité régulatrice, ou en vertu de toute réglementation de cette dernière, (iii) dans la mesure raisonnablement requise dans le cadre de l'exercice d'un recours en vertu des présentes, (iv) aux experts, avocats ou aux commissaires aux comptes indépendants d'une Partie, (v) aux prêteurs potentiels de crédit à ALTITUDE INFRASTRUCTURE EXPLOITATION, ses Affiliés et maisons - mères, (vi) à tout cessionnaire autorisé en vertu des présentes, sous réserve que ledit cessionnaire s'engage par écrit à être lié par les stipulations du présent Article et (vii) au Mandant. Le présent Article s'appliquera pendant toute la durée du Contrat de Service et survivra à l'arrivée à terme de ce dernier pendant trois (3) ans.

Aucune des Parties ne fera d'annonce publique relative au Contrat de Service et/ou aux transactions qui y sont envisagées sans le consentement préalable et écrit de l'autre Partie. Toutefois, chacune des Parties se réserve la possibilité de faire figurer le nom de l'autre Partie sur une liste de références commerciales communiquées au public.

## **18 PROPRIETE INTELLECTUELLE**

Les Parties conservent la propriété des renseignements et informations échangés dans le cadre du Contrat de Service. Le Contrat de Service ne peut en aucun cas et d'aucune manière être considéré comme conférant à l'une des Parties un quelconque droit d'usage ou une quelconque licence sur les droits de propriété intellectuelle ou industrielle afférents aux dits renseignements et informations.

Les Parties s'engagent en conséquence à ne pas publier, reproduire, traduire, adapter ou utiliser en dehors du cadre du présent Contrat les dits documents et/ou résultats.

Sauf stipulation expresse, aucune des Parties ne consent à l'autre Partie au titre du Contrat de Service un droit de propriété intellectuelle et/ou industrielle, ou un quelconque droit d'utilisation, notamment sur les noms commerciaux, marques et procédés sous quelque forme que ce soit et de quelque nature que ce soit,

notamment par licence, directement ou indirectement, de manière expresse ou tacite, chacune reste par ailleurs titulaire de ses droits de propriété intellectuelle.

## **19 ASSURANCES**

Le Client s'engage à contracter auprès d'une ou plusieurs compagnie(s) d'assurance représentée en France, une ou plusieurs police(s) d'assurances garantissant les risques d'incendie, explosion, sa responsabilité civile résultant de son activité, de ses Equipements, de son personnel, les dommages subis par ses équipements et son personnel et tous risques spéciaux liés à son activité.

Le Client qui reste gardien de ses équipements éventuellement hébergés sur un point de présence d'ALTITUDE INFRASTRUCTURE EXPLOITATION déclare également être assuré pour les risques liés à ses équipements dans les locaux d'ALTITUDE INFRASTRUCTURE EXPLOITATION, à charge pour lui de vérifier que son assurance est suffisante.

Il est d'ores et déjà convenu que les compagnies d'assurance du Client auront communication des termes spécifiques du présent Contrat afin de rédiger en conséquence leurs garanties.

Le Client justifiera de son obligation en communiquant, annuellement, à ALTITUDE INFRASTRUCTURE EXPLOITATION une attestation relative aux assurances conclues en exécution du présent Contrat. Le Client ne pourra pas se prévaloir d'absence de demande d'ALTITUDE INFRASTRUCTURE EXPLOITATION en ce sens pour échapper à cette obligation.

## **20 DIVERS**

Le Contrat de Service ne fournit pas et n'est pas destiné à fournir à des tiers (notamment des Utilisateurs Finaux, des Affiliés du Client) de droit de recours, de réclamation, de responsabilité, de remboursement, de motif d'action, ou tout autre droit.

Le Contrat de Service liera les Parties, leurs successeurs en droit et cessionnaires autorisés, en particulier en cas de changement de contrôle ou de fusion d'une Partie, soit par absorption du fait d'une société tierce, soit par création d'une société nouvelle, comme en cas de scission, d'apport partiel d'actifs ou autres opérations de concentration et de restructuration, et sera au seul bénéfice de ceux-ci.

Il est à noter que le Client ne peut céder tout ou partie des droits et obligations du présent Contrat, y compris à son successeur dans son fonds de commerce, sauf accord préalable écrit d'ALTITUDE INFRASTRUCTURE EXPLOITATION.

Néanmoins, ALTITUDE INFRASTRUCTURE EXPLOITATION pourra librement céder, transférer, déléguer ou encore aliéner tout ou partie de ses droits, titres ou intérêts en vertu du Contrat à toute entité qu'il contrôle, qui le contrôle ou qui se trouve sous un même contrôle que lui.

Le terme "Contrôle" et le verbe "Contrôler" s'entendent par référence aux dispositions de l'article L. 233-3 du Code du commerce.

Les cessions, transferts ou autres aliénations par l'une ou l'autre des Parties en violation du présent Article seront nuls et nonavenus.

Chaque notification, demande, certification ou communication remise ou faite aux termes du Contrat de Service sera faite par écrit à l'adresse indiquée sur la Commande concernée pour la Partie destinataire.

Les notifications, demandes ou autres communications seront réputées reçues :

- si elles sont remises en mains propres: au moment de la remise,

- si elles sont postées par recommandé avec accusé réception: à l'expiration de cinq (5) jours après la date du cachet de la poste ou
- si elles sont envoyées par télécopie par e.mail ou par courrier recommandé avec accusé de réception : à la date indiquée sur l'accusé de réception.

Lors des correspondances ou autres relations par Internet ou autre voie électronique, chaque Partie mettra en œuvre les moyens raisonnables en vue de sauvegarder la sécurité et la confidentialité des échanges mais les Parties reconnaissent qu'il n'est pas possible de garantir une telle sécurité et confidentialité. De même, les Parties reconnaissent et acceptent que, bien qu'elles utilisent des anti-virus, elles ne peuvent garantir que les transmissions intervenant entre elles seront indemnes de tout virus.

Si une stipulation du Contrat de Service est ou devient nulle ou inapplicable, ladite stipulation sera réputée supprimée du document concerné, et les Parties se rencontreront afin de définir d'un commun accord une stipulation de substitution. Au cas où les Parties ne pourraient, de bonne foi, trouver un accord sur une telle disposition, le document concerné sera résilié de plein droit, sans que les Parties puissent prétendre à de quelconques dommages et intérêts.

Le Contrat de Service remplace tous les accords antérieurs, oraux ou écrits, entre les Parties et constitue l'intégralité de l'accord entre les Parties eu égard aux Services. Elles ne pourront être modifiées ou amendées que par un écrit signé par les deux Parties.

Les déclarations et garanties expressément contenues dans le Contrat de Service sont les seules acceptées par ALTITUDE INFRASTRUCTURE EXPLOITATION et se substituent à toute autre déclaration et/ou garantie expresse ou tacite, y compris, notamment, les garanties de valeur marchande, d'adéquation à un objet particulier et de service ininterrompu, ainsi qu'à toute obligation que ALTITUDE INFRASTRUCTURE EXPLOITATION pourrait avoir en droit coutumier ou jurisprudentiel.

Aucune Partie ne sera réputée avoir renoncé à un droit acquis aux termes du Contrat de Service, sauf renonciation écrite et signée. Aucun manquement ou manquements successifs à l'exécution d'un accord ou d'une convention et aucune renonciation ou renoncations successives par une Partie ne pourront affecter la validité de ces accords, conventions ou dispositions ni porter atteinte aux droits de la Partie bénéficiaire de les faire exécuter.

Fait en deux exemplaires à Val de Reuil,

**Pour le Client**  
Le

**Pour ALTITUDE INFRASTRUCTURE EXPLOITATION**  
Le

**LISTE DES ANNEXES**

- Annexe 1 Liste des réseaux à partir desquels le service de collecte nationale est effectué.
- Annexe 2 Spécifications techniques d'accès au service
- Annexe 3 Modèle de bon de commande
- Annexe 4 Conditions tarifaires
- Annexe 5 Matrice d'escalade

**Annexe 1**

**Liste des réseaux à partir desquels le service de collecte nationale est effectué.**

**Annexe 2**

**Spécifications techniques d'accès au service**

**Annexe 3**

**Modèle de bon de commande**



**Annexe 4**

**Conditions tarifaires**

**Annexe 5**

**Matrice d'escalade**