

Conditions Particulières du service Terrawave

ARTICLE 1 - DEFINITION

Les termes utilisés, aussi bien au singulier qu'au pluriel, dans les présentes Conditions Particulières de Vente (Ci-après les « CPV ») qui commencent par une majuscule auront le sens qui leur est donné ci-dessous. Pour les autres termes, aussi bien au singulier qu'au pluriel et commençant par une majuscule, le sens qui leur sera donné est prévu à l'article 1 des Conditions Générales de Vente.

« **Devis** » : Document imprimé ou électronique soumis par Terralpa au Client pour acceptation ou refus qui décrit la liste du ou des Services à réaliser par Terralpa ainsi que les coûts associés. En cas d'acceptation, le Client signe le Devis et la date marquera le point de départ prévue à l'article 5 des présentes ;

« **Service(s)** » : Désigne un ou plusieurs canaux de communication à très haut débit livré(s) entre deux points sur des fibres éclairées par des équipements photoniques. Ces canaux sont dédiés, et ont des débits fixes et sont transportés par une longueur d'onde établie entre les points A et B.

Ces canaux sont souscrit(s) par le Client et mis à dispositions de ce dernier par Terralpa

ARTICLE 2 - OBJET

Ces Conditions Particulières de Vente ont pour objet de définir les spécificités techniques et financières du Service Terrawave.

L'ensemble des clauses figurant dans les Conditions Générales de Services Terralpa ont vocation à régir les présentes.

ARTICLE 3 - ENTRÉE EN VIGUEUR, DURÉE

L'entrée en vigueur ainsi que la durée d'engagement du ou des Services sera indiquée sur le Devis. Le ou les Services seront tacitement reconduits par périodes successives d'un (1) an et pourront être résiliés par les Parties conformément à l'article 10 des Conditions Générales de Vente.

ARTICLE 4 - DESCRIPTION DU SERVICE

Terralpa propose un service de transport de données sur fibre optique. Le Service est accessible sur fibre optique monomode par

défaut. Sur études, la liaison pourrait se faire sur fibre optique multimode. Le Service est livré aux bornes des équipements Terralpa par défaut entre deux points. Toutefois pour des raisons d'efficacité et afin d'assurer au Client une continuité de Service optimale, Terralpa ne s'engage pas sur un chemin de fibre déterminé entre deux points (sauf engagement spécifique convenu dans le Devis). Ainsi, en cas notamment de dommage sur le Réseau de Terralpa, Terralpa est libre d'assurer au Client le Service souscrit en passant par les Pops de son choix.

La faisabilité ainsi que les spécificités du Service fournies au Client seront décrites dans le Devis.

Le Service par défaut fournis par Terralpa est prévu sans résilience. Autrement dit, en cas de rupture de lien, le Service est coupé le temps d'effectuer les réparations nécessaires au rétablissement du service. En cas de panne d'un équipement de transmission, la réparation est effectuée sous 4 heures.

En sus du Service, Terralpa propose plusieurs options de sécurisations :

- Sécurisation par restauration : La restauration de la longueur d'onde consiste à trouver un nouveau chemin alternatif automatique, uniquement après la détection d'une panne.
- Sécurisation par protection : La bascule (switching) du Service consiste à préconfigurer un chemin de secours qui prend automatiquement le relais en cas de panne.

ARTICLE 5 - LIVRAISON D'UNE COMMANDE

Article 5.1 Délai de livraison

Le délai de livraison du Service est indiqué dans le Devis. La date de signature de la commande par le Client marque le point de départ de ce délai.

Article 5.2 Date de mise à disposition effective

La Date de Mise à Disposition Effective marque le point de départ de la facturation du Client par Terralpa.

Article 5.3 Non-respect du délai de livraison

Article 5.3.1 Non-respect du délai de livraison du fait de Terralpa

En cas de non-respect du délai de livraison imputable exclusivement à Terralpa et donnant lieu à un retard, le Client a droit à une indemnité raisonnable ne pouvant excéder la

gratuité d'un mois de redevance du Service concerné. Ce droit éteint toute autre possibilité indemnitaire ouverte au Client pour ce fait générateur.

Article 5.3.2 Non-respect du délai de livraison du fait du Client

En cas de non-respect du délai de livraison pour une cause imputable au Client (ce qui inclut notamment, sans limitation, l'attente par Terralpa d'informations nécessaires à la livraison de la part du Client, la fourniture d'informations incomplètes ou erronées dans le Devis, ou le non-respect par le Client des conditions préalables à la signature du Devis), aucune pénalité de retard ou autre indemnité n'est due par Terralpa au Client. En revanche, Terralpa pourra commencer à facturer la commande concernée à compter de la Date de Mise à Disposition Effective initiale.

Article 5.4 Livraison anticipée par Terralpa

Si Terralpa est en mesure de livrer le Service avant la Date de Mise à Disposition Effective, il enclenche la procédure de livraison prévue à l'Article 5.5 du contrat.

Article 5.5 Livraison

Lorsque Terralpa estime que le Service est prêt à être livré, Terralpa vérifie le bon fonctionnement du Service, puis livre le Service au Client.

Terralpa informe le Client de la livraison du Service par le biais de l'Espace Client ou par tout autre moyen écrit (e-mail, courrier). Terralpa précise la date de livraison et fournit (ou rappelle, le cas échéant) les informations nécessaires au bon fonctionnement du Service.

Le Client dispose d'un délai de cinq (5) jours calendaires à compter de l'envoi par Terralpa de la notification de livraison pour accepter ou contester la livraison par le biais d'une réponse au ticket de livraison au sein de l'Espace Client, par courrier recommandé avec demande d'accusé de réception, ou par courrier électronique dans le seul cas d'un dysfonctionnement de l'Espace Client.

À défaut de contestation par écrit du Client dans le délai précité, le Service est réputé livré et la date de livraison indiquée dans la notification de livraison constitue la Date de Mise à Disposition Effective du Service.

En cas de réserves émises et dûment justifiées par le Client pendant le délai de contestation susvisé, Terralpa s'engage à corriger les anomalies signalées par le Client et à opérer toutes les vérifications nécessaires sur le Service avant de procéder à une nouvelle notification

de livraison permettant une nouvelle Date de Mise à Disposition Effective.

Le Client ne pourra en aucun cas utiliser le Service avant la date de livraison définitive du Service.

Dans le cas où la mise en service serait toujours contestée par le Client, chaque Partie pourra demander une mise en service contradictoire. Cette procédure consiste en un rendez-vous commun entre le Client et Terralpa, assistés si besoin par un tiers choisi conjointement par les Parties. Ce rendez-vous permet de déterminer si le Service présente ou non des anomalies, et par conséquent si le Service est livrable ou non. Si une ou plusieurs anomalies est (sont) constatée(s), Terralpa travaillera à la résolution de celle(s)-ci, ce qui relancera la procédure de réception décrite ci-dessus avec l'indemnité prévue ci-dessus. En revanche, si aucune anomalie n'est constatée, la Date de Mise à Disposition Effective sera celle de la notification de livraison précédente avec l'ensemble des paiements dus jusqu'au jour de la mise en service contradictoire.

ARTICLE 6 - PÉNALITÉS ET LIMITATION DE RESPONSABILITÉ

Terralpa offre des niveaux de service contractuels de disponibilité du Service comprenant une GTR avec des pénalités associées en cas de défaillance. Ces niveaux de services sont inscrits dans l'annexe SLA.

Toute signalisation d'incident incomplète, comportant des informations contradictoires, non datées ou adressée plus de soixante-douze heures après la survenance de l'incident ne sera pas prise en compte dans le calcul des pénalités et suspendra le délai d'interruption du Service.

Chaque Partie ne pourra en aucun cas être tenue responsable des dommages indirects découlant de l'exécution du Contrat, tels que les pertes de revenus, de Données, de bénéfices, d'économie, de recette, d'activité, de clientèle ou de contrats, pas plus que des dommages ou pertes consécutifs à ceux-ci, ou encore des incidents indirects ou spéciaux résultant de l'exécution du Contrat.

Il est entendu entre les Parties que Terralpa ne sera en aucun cas responsable du matériel choisi par le Client et qui se révélerait non compatible avec les spécifications techniques fournies par Terralpa et annexées aux présentes dans le cadre d'une commande soucrite.

ANNEXE 1 : ENGAGEMENT DE SERVICES DE TERRALPHA SUR SERVICE ÉCLAIRÉS (SLA)

Disponibilité mensuelle (et pénalité associée) en cas de non-respect du niveau de service de base :

Niveaux de service pour un lien non protégé :

Base : 99,5 % de disponibilité

Jusqu'à 99 % : 10 % de la mensualité impactée

Jusqu'à 98,5 % : 15 % de la mensualité impactée

En dessous de 98,5 % : 20 % de la mensualité impactée

GTR : proposition de base GTR 4 h :

Non-respect de la GTR (par incident) :

Entre 4 et 8 h : 10 % de la mensualité impactée

Entre 8 et 12 h : 20 % de la mensualité impactée

Au-delà de 12 h : 30 % de la mensualité impactée

Une période d'Interruption du Service commence au premier des moments suivants : (i) l'ouverture du ticket par le Client (via le portail de Terralpa ou via une adresse email dédiée) signalant une anomalie à Terralpa et dont l'ouverture aura donné lieu à un accusé réception ; ou (ii) Terralpa détecte une anomalie et, elle se termine lorsque Terralpa confirme ou essaie de confirmer au Client que le Service est restauré. Le Client doit accorder les droits d'accès et toute autre assistance que Terralpa et/ou ses agents pourraient requérir pour permettre de réparer toute anomalie.

Sont exclues des calculs les événements entraînant une interruption lorsque cette dernière :

- Est causée directement ou indirectement par un acte, une omission ou une défaillance du Client ou d'un tiers,
- Est due à des opérations de maintenance et de réparations programmées ou d'urgence ;
- Est due à toute anomalie située du côté Client (soit au-delà de la responsabilité de Terralpa aux bornes des équipements) ou à toute anomalie en rapport avec un câblage sur le Site du Client ayant été fourni par le Client ou par un tiers ;
- Est due à une défaillance de l'alimentation électrique, des équipements ou des services fournis par le Client ou par un tiers au nom ou pour le compte du Client (en ce cas Terralpa doit coordonner ses actions avec ce fournisseur pour rectifier la panne le plus rapidement possible) ;

- Survient au cours de toute période pendant laquelle l'accès au Site du Client en question n'est pas donné à Terralpa ou si l'accès au site d'un tiers est nécessaire pour accéder au site du Client ;
- Est causée par la rupture d'un câble ferroviaire, sous réserve que cette rupture ne soit pas la conséquence d'une négligence de Terralpa ;
- Résulte d'une délocalisation et/ou d'une reconfiguration d'un circuit faite par Terralpa à la demande du Client, ou de l'exécution par Terralpa d'une instruction et/ou d'une modification provenant du Client pour effectuer un changement de quelque nature que ce soit au Service ;
- Survient pendant toute période pendant laquelle le Client refuse de permettre à Terralpa de tester ou de réparer le Service en question et/ou continue de l'utiliser dans un état défectueux ;
- Est due à un Cas de Force Majeure, selon la définition aux termes du Contrat,