

## 1 OBJET

Les présentes Conditions Particulières de Service ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles le Prestataire propose au Client son Service de Connectivité IP au Réseau Informatique Real.Not des Notaires.

## 2 DOCUMENTS CONTRACTUELS

Les présentes Conditions Particulières font partie intégrante du Contrat tel que défini aux Conditions Générales de services de communications électroniques auxquelles elles se rattachent.

## 3 DEFINITIONS

Les termes ne faisant pas l'objet de définition dans les présentes sont définis soit dans les Conditions Générales de services de communications électroniques soit dans les autres Documents contractuels.

## 4 DESCRIPTION DU SERVICE

### 4.1 Prestation de base fournie au Client

La prestation de base a pour objet de relier deux ou plus de deux Sites Client par une liaison IP.

Seul le trafic IP peut être transporté sur le Service VPN IP.

#### 4.1.1 Raccordement des Sites Client

Chaque Site Client est raccordé via une porte IP dont les caractéristiques (débit, mode de raccordement, options...) sont définies dans le Formulaire de souscription et ses Annexes.

Le Prestataire ne peut être tenu pour responsable si le débit commandé par le Client est sous-dimensionné par rapport aux besoins des Sites Client que seul le Client est en mesure d'apprécier.

Il appartient au Client de vérifier que les plans d'adressage des différents sites sont compatibles entre eux.

#### 4.1.2 Mise à disposition d'un Box d'extrémité

En standard, le Prestataire met à disposition du Client l'équipement d'extrémité (Box), le configure, l'installe, le cas échéant, sur le(s) Site(s) Client, le supervise et le maintient.

La Box est un Equipement Prestataire.

### 4.2 Prestations optionnelles fournies au Client

Les prestations optionnelles comprennent les services suivants :

- Les services dit régaliens fournis par Real.Not (Micen, CDC, DGFIP, Intranet notaires.fr et la Viosconférence à condition pour ce dernier service que le débit choisi par le client le permette).

## 5 CONDITIONS TECHNIQUES

Le Service est fourni en accès permanent.

Le Prestataire propose différents types d'accès en fonction de la situation géographique des Sites Client à raccorder, des débits souhaités et de l'usage du Service envisagé par le Client. Ces caractéristiques sont mentionnées dans le Formulaire de souscription ou dans son Annexe.

Le Client est tenu de fournir au Prestataire toutes les informations nécessaires à son identification juridique (raison sociale, adresse du siège social, numéro SIRET, capital social, forme juridique) et à la localisation du Point d'Accès au Service ou du Point d'Accès Hébergé (numéro de désignation de l'installation (NDI) du Site, adresse du site à raccorder).

A ce titre, le Prestataire peut exiger du Client, en cas d'erreur sur ces informations, ayant conduit le Prestataire à livrer le Service à une mauvaise localisation, le versement de pénalités égales à la somme des abonnements au Service sur la Durée Minimale du Service.

Les raccordements sont soumis à des contraintes techniques qui dépendent d'une évaluation théorique réalisée par l'opérateur de boucle locale tiers.

En conséquence, le Prestataire ne peut être tenu pour responsable si les caractéristiques techniques constatées à la livraison du Service ne corroborent pas l'évaluation théorique précitée.

En cas d'impossibilité de procéder à un raccordement, le Prestataire s'efforce de proposer au Client une solution alternative parmi les solutions techniques disponibles, aux conditions techniques, contractuelles et financières de la nouvelle solution.

Un nouveau Formulaire de souscription pour le Site Client en question doit alors être signé entre les parties. Le Client conservant toutefois le droit de résilier, sans indemnités, le Service en raison de l'impossibilité du raccordement du site.

## 6 MISE EN SERVICE

Le Service fait l'objet de la procédure de recette décrite aux Conditions Générales de services de communications électroniques du Prestataire.

## 7 DUREE DU SERVICE

Le Client souscrit au Service pour la Durée Minimale de 3 ans.

Au-delà de cette Durée Minimale, le Service est reconduit tacitement pour une durée indéterminée.

La Durée Minimale débute à la date de Mise à Disposition du Service et du début de facturation.

## 8 GARANTIES DE QUALITE DE SERVICE

Les Garanties de Qualité de Service dépendant du type de raccordement choisi par le Client et du débit associé.

Elles sont plus amplement décrites dans les Conditions Spécifiques correspondantes.

## 9 GARANTIES DE QUALITE DE SERVICE

Par dérogation aux Conditions Générales de services de communications électroniques, les Garanties de Qualité de Service comprennent :

- La Garantie de Délai de Rétablissement ;
- La Garantie de Taux de Disponibilité.

## 10 ENGAGEMENTS OPERATEUR INFRASTRUCTURE

### 10.1 La Garantie de Délai du lien de l'opérateur des liens Internet

#### 10.1.1 Niveau d'engagement

Si le Client a souscrit à l'option du lien secondaire (secours), en cas de rupture du lien principal, le service continuera de fonctionner sur le second lien en mode dégradé en fonction de la performance du second lien souscrit pour Internet, la visiconférence et les services dits « régaliens » délivrés par Real.Not : Micen, CDC, DGFIP, notaires.fr, .... Le délai de rétablissement du lien principal est dépendant de l'opérateur d'infrastructure et le Prestataire ne peut pas s'engager en son nom.

A titre indicatif, les engagements de délai de rétablissement par les opérateurs d'infrastructure sont (heures ouvrées) :

- ADSL : pas d'engagement de délai,
- VDSL : engagement 48 heures ouvrées,
- EFM SDSL : 4 heures ouvrées pour les liens Orange,
- SDSL : 8 heures ouvrées pour les liens autres qu'Orange,
- FTTH : pas d'engagement sauf conditions particulières indiquées dans le bon de souscription,

- FTTO : 4 heures (heures ouvrées),
- FTTO : 4 heures (option possible : 24h/24 et 7J/7, y compris jours fériés),

#### 10.1.2 Information client

ComNot contacte téléphoniquement le client en cas de panne sous 2 heures sous réserve que le client ait bien communiqué un numéro de téléphone mobile lorsque son standard téléphonique est fermé.

#### 10.1.3 Pénalités associées

Par dérogation aux Conditions Générales de Service, en cas de non-respect de la Garantie de Délai de Rétablissement, ComNot ne peut pas s'engager au nom des opérateurs de liens pour le rétablissement du lien.

## 10.2 La Garantie de Taux de Disponibilité

### 10.2.1 Niveau d'engagement

Les opérateurs de liens s'engagent sur un Taux de Disponibilité de manière très variée. Les usages les plus fréquemment constatés sont :

- ADSL : 95,0%,
- VDSL : 98,0% (si atténuation < 8 db),
- VDSL : 95,0% (si atténuation > 11 db),
- EFM SDSL Orange : 99,0%,
- SDSL autres opérateurs : 97,0%,
- FTTH : 96,0%,
- FTTO/FTTB Orange : 99,9%,
- FTTO/FTTB Axione : 99,8%,
- FTTO/FTTB SFR : 99,7%,
- FTTO/FTTB Covage : 99,8%,
- FTTO/FTTB Autres : 99,6%.

### 10.2.2 Pénalités associées

Par dérogation aux Conditions Générales de Service, en cas de non-respect de la Garantie de Taux de Disponibilité, ComNot ne peut pas s'engager au nom des opérateurs de liens.

## 11 ENGAGEMENT CŒUR DE RESEAU COMNOT

### 11.1 La Garantie de Délai de Rétablissement

#### 11.1.1 Niveau d'engagement

Le Prestataire s'engage sur un délai de rétablissement calculé par Incident, inférieur ou égal à quatre (4) heures pendant la Période de Couverture des Garanties souscrite.

### 11.1.2 Information client

ComNot contacte téléphoniquement le client en cas de panne sous 2 heures sous réserve que le client ait bien communiqué un numéro de téléphone mobile lorsque son standard téléphonique est fermé.

### 11.1.3 Pénalités associées

Par dérogation aux Conditions Générales de Service, en cas de non-respect de la Garantie de Délai de Rétablissement, les pénalités seront calculées sur la base de l'abonnement mensuel \* nbre heure de retard pleine ouvrée (8h à 21h du lundi au vendredi et de 8h30 à 12h le samedi hors jours fériés) / 100. Les pénalités ne pourront pas être supérieures au montant de l'abonnement mensuel.

## 11.2 La Garantie de Taux de Disponibilité

### 11.2.1 Niveau d'engagement

Le Prestataire s'engage sur un Taux de Disponibilité annuel de 99,95 %.

Ce Taux est calculé sur la disponibilité des heures ouvrées (8h à 21h du lundi au vendredi et de 8h30 à 12h le samedi hors jours fériés).

### 11.2.2 Pénalités associées

Par dérogation aux Conditions Générales de Service, en cas de non respect de la Garantie de Taux de Disponibilité, les pénalités seront calculées sur la base de l'abonnement mensuel \* [taux d'engagement – taux mesuré] \* 5. Les pénalités ne pourront pas être supérieures au montant de l'abonnement mensuel.

## 12 ENGAGEMENT CŒUR DE RESEAU REAL.NOT

### 12.1 La Garantie de Délai de Rétablissement

#### 12.1.1 Niveau d'engagement

ComNot ne s'engage pas sur les délais de Rétablissement du cœur de réseau de Real.Not.

#### 12.1.2 Information client

ComNot contacte téléphoniquement le client en cas de panne sous 2 heures sous réserve que le client ait bien communiqué un numéro de téléphone mobile lorsque son standard téléphonique est fermé.

#### 12.1.3 Pénalités associées

ComNot ne propose pas de pénalité au Client en cas d'incident du cœur de réseau de Real.Not.

## 12.2 La Garantie de Taux de Disponibilité

### 12.2.1 Niveau d'engagement

ComNot ne s'engage pas sur le Taux de Disponibilité du cœur de réseau de Real.Not.

### 12.2.2 Pénalités associées

ComNot ne propose pas de pénalité au Client en cas d'incident du cœur de réseau de Real.Not.

## 13 ENGAGEMENT DU POINT TERMINAL DANS L'OFFICE

### 13.1 La Garantie de Délai de Rétablissement

#### 13.1.1 Niveau d'engagement

En cas de panne ou de dysfonctionnement de la ComBox (propriété de ComNot) installée chez le client, le Prestataire s'engage sur un délai de rétablissement calculé par Incident, inférieur ou égal à quatre (4) heures ouvrées pendant la Période de Couverture des Garanties souscrite.

#### 13.1.2 Information client

ComNot contacte téléphoniquement le client en cas de panne sous 2 heures sous réserve que le client ait bien communiqué un numéro de téléphone mobile lorsque son standard téléphonique est fermé.

#### 13.1.3 Pénalités associées

Par dérogation aux Conditions Générales de Service, en cas de non-respect de la Garantie de Délai de Rétablissement, les pénalités seront calculées sur la base de l'abonnement mensuel \* nbre heure de retard pleine ouvrée (8h à 21h du lundi au vendredi et de 8h30 à 12h le samedi hors jours fériés) / 100. Les pénalités ne pourront pas être supérieures au montant de l'abonnement mensuel.

## 13.2 La Garantie de Taux de Disponibilité

### 13.2.1 Niveau d'engagement

Le Prestataire s'engage sur un Taux de Disponibilité annuel de 98,00 %.

Ce Taux est calculé sur la disponibilité des heures ouvrées (8h à 21h du lundi au vendredi et de 8h30 à 12h le samedi hors jours fériés).

#### 13.2.2 Pénalités associées

Par dérogation aux Conditions Générales de Service, en cas de non respect de la Garantie de Taux de Disponibilité, les pénalités seront calculées sur la base de l'abonnement mensuel \* [taux d'engagement – taux mesuré] \* 5. Les pénalités ne pourront pas être supérieures au montant de l'abonnement mensuel.

### 14 MODIFICATION OU RESILIATION DU SERVICE PAR LE CLIENT

#### 14.1 Modification du débit sur un Site Client

Le Client peut demander la modification du débit sur un Site Client avec un préavis d'un (1) mois. Cette demande est subordonnée à une étude de faisabilité de la part du Prestataire.

#### 14.2 Ajout et déménagement de Site Client

##### 14.2.1 Ajout d'un Site Client

L'ajout d'un Site Client sur le Service VPN IP n'est possible qu'après accord du Prestataire et pour une Durée Minimale d'un (1) an. Sous réserve d'une étude de faisabilité, le Prestataire utilise autant que faire se peut le mode de raccordement adapté aux contraintes techniques de connexion et aux caractéristiques demandées par le Client.

##### 14.2.2 Déménagement d'un Site Client

Le Client peut demander le déménagement d'un site Client par lettre recommandée. Cette demande est soumise à une étude de faisabilité de la part du Prestataire en vue de poursuivre le service souscrit dans les nouvelles conditions.

Le raccordement du nouveau Site Client fait l'objet d'un engagement d'une Durée Minimale d'un (1) an.

#### 14.3 Suppression d'un Site Client

Toute demande de suppression d'un Site Client doit se faire avec un préavis de trois (3) mois pleins.

Les dispositions ci-dessous s'appliquent également au cas de résolution de tout ou partie des Sites Client.

Le Client peut toutefois supprimer et en conséquence résoudre le Service sur un ou plusieurs Site(s) Client dans les conditions suivantes :

- Que l'engagement minimal de 3 ans soit respecté sur le site principal,
- Engagement de 3 ans minimum soit respecté sur les sites secondaires,

- Si l'engagement de 3 ans est atteint, le client peut résilier ses abonnements en respectant un préavis de 3 mois pleins (le premier jour de la prise en compte de la résiliation sera le 1 jour du mois suivant par rapport au jour de la réception de la lettre de résiliation).
- Les résiliations sont envoyées par courrier recommandé avec accusé de réception à l'adresse du siège de ComNot.
- Paiement d'une **indemnité de résiliation de 190 € HT par lien résilié** (le cas le plus courant est un lien principal et un lien secondaire, soit deux liens à résilier pour un montant total de 380 € HT).
- Si le client n'avait pas souscrit aux liens via ComNot, **l'indemnité de résiliation forfaitaire est de 190 € HT.**

#### 14.4 Restitution du matériel suite à une résiliation

A la fin du contrat, le client dispose de **2 mois maximum** pour restituer le matériel à ses frais à la société ComNot.

##### 14.4.1 Le matériel à restituer relatif aux liens propriété des opérateurs FAI

La liste des matériels à restituer varie en fonction du type de lien :

- ⇒ Lien ADSL et VDSL : le matériel à restituer est le modem xDSL – **cout de la non restitution : 60 € HT,**
- ⇒ Lien SDSL / EFM : Le matériel à restituer est le routeur Orange de type CISCO 888 ou équivalent – **cout de la non restitution : 300 € HT,**
- ⇒ Lien FTTH (fibre partagée à débit non garanti) : le matériel à restituer est l'ONT fibre et sa jarretière optique – **cout de la non restitution : 150 € HT,**
- ⇒ Lien FTTO hors Orange (fibre dédiée à débit garanti) : le matériel à restituer est le RAD installer dans la baie de brassage – **cout de la non restitution : 350 € HT,**
- ⇒ Lien FTTO Orange (fibre dédiée à débit garanti) : le matériel à restituer est le RAD installer dans la baie de brassage et l'ISR – **cout de la non restitution : 650 € HT,**

##### 14.4.2 Le matériel à restituer propriété de ComNot

Les équipements de ComNot sont :

- ⇒ ComBox1 (le plus souvent repéré AdjuBox) – **cout de la non restitution : 190 € HT,**

- ⇒ ComBox2 (le plus souvent repéré Stormshield SN 310) – **cout de la non restitution : 850 € HT**
- ⇒ ComBox2HA (double boitiers le plus souvent repéré Stormshield SN 310) – **cout de la non restitution : 1.700 € HT.**

#### 14.4.3 Prestation de restitution

ComNot propose au client un service de récupération sur site de l'ensemble des matériels appartenant aux FAI et à ComNot moyennant **un forfait de 320 € HT.**