

FICHE PRODUIT - OPTION FIBRE

SERVICES ET TARIFS

La Fibre ADNOV permet l'accès au Très Haut Débit pour mes usages professionnels : elle est le support de ma connexion au Réseau Real® et à Internet, avec l'assurance d'un accompagnement client privilégié (support et assistance technique). **ADNOV, mon interlocuteur unique, gère ainsi la connectivité de mon office.**

Équipement fourni : basé sur une liaison filaire en fibre optique, l'équipement d'accès au service permet la mise à disposition d'un accès principal Internet dédié à mes besoins professionnels. Son installation nécessite une prise électrique.

En fonction des installations dans mon office, une desserte interne peut être réaliser pour le raccordement.

À noter : à la différence des offres d'accès Internet grand public (particuliers ou professionnels), l'option Fibre ADNOV ne comprend pas la fourniture d'un équipement type « box opérateur ». Les fonctions d'identification et d'authentification sont directement assurées par ma Box Réseau ADNOV.


DÉLAI D'INSTALLATION :
(à titre indicatif)

Dès réception de ma confirmation de souscription et de ma confirmation de bonne réalisation des prérequis

Box réseau ADNOV seule :
3 semaines

Avec la fibre mutualisée ADNOV :
4 semaines

Avec la fibre dédiée ou entreprise ADNOV : **14 semaines**

LA FIBRE ADNOV (SOUS RÉSERVE D'ÉLIGIBILITÉ)	DÉBITS	ABONNEMENT MENSUEL (ENGAGEMENT DE 36 MOIS) ¹	FRAIS D'ACCÈS AU SERVICE ²	BOX RÉSEAU ADNOV CONSEILLÉE
Mutualisée <small>(débits asymétriques non garantis, débit minimum de 20 Mb/s)</small>	Jusqu'à 1 Gb/s	69 € HT	150 € HT	L ou XL
Dédiée ou Entreprise <small>Selon l'éligibilité (débits symétriques garantis, GTR 4h)</small>	20 Mb/s (10 utilisateurs)	299 € HT 289 € HT	499 € HT	L
	100 Mb/s (20 utilisateurs)	399 € HT 329 € HT		
	200 Mb/s (40 utilisateurs)	449 € HT 389 € HT		
	500 Mb/s (80 utilisateurs)	499 € HT 389 € HT		XL
	1 Gb/s (+ de 80 utilisateurs)	599 € HT 474 € HT		

Mon abonnement comprend :

- L'accès au Très Haut Débit by ADNOV (compatible avec la Box Réseau ADNOV uniquement et avec un accès Internet ADNOV)
- GTR 4h (Garantie Temps de Rétablissement) pour la fibre dédiée et la fibre entreprise
- Le support et l'assistance technique ADNOV : mon interlocuteur unique pour gérer ma connectivité

SERVICES

- **Disponibilité territoriale :** Métropole
- **Une étude d'éligibilité sera réalisée** pour savoir si mon étude peut bénéficier de cette option
- **Supervision proactive :** 7j/7 et 24h/24
- **Hotline :** disponible du lundi au vendredi de 8h30 à 21h00 et le samedi de 8h30 à 12h au **0 800 710 620** Service & appel gratuits

Nous fournissons un guide d'installation avec :

- Les prérequis techniques à réaliser avant l'installation des équipements
- Les préconisations pour aider dans le choix des technologies et des opérateurs Internet

1. Tarifs valables pour toute commande de fibre dédiée ou entreprise ADNOV du 01/06/2023 au 01/05/2024.

2. Règlement unitaire incluant l'installation d'un accès principal Internet dans mon office, sur rendez-vous, par des techniciens mandatés par ADNOV.

TECHNOLOGIE ET DÉBITS

Une étude d'éligibilité sera réalisée pour savoir si mon étude peut bénéficier de cette option.
Zone de couverture : France métropolitaine.

TECHNOLOGIE	DÉBITS
Fibre mutualisée ADNOV Raccordée à un point de mutualisation (PM), partagée entre plusieurs utilisateurs	Asymétriques et non garantis Pas de GTR (Garantie Temps de Rétablissement) Débit descendant : jusqu'à 1 Gb/s Débit remontant : jusqu'à 500 Mb/s Débits minimums : 20 Mb/s
Fibre dédiée ADNOV Raccordée à un point de mutualisation (PM), par une fibre optique dédiée	Symétriques et garantis Avec GTR 4h (Garantie Temps de Rétablissement) du lundi au samedi de 8h30 à 19h (hors jours fériés) Débits garantis selon la formule choisie
Fibre entreprise ADNOV Raccordée à la boucle locale (Orange), par une fibre optique isolée	Symétriques et garantis Avec GTR 4h (Garantie Temps de Rétablissement) du lundi au samedi de 8h30 à 19h (hors jours fériés) Débits garantis selon la formule choisie

DURÉE, RENOUVELLEMENT ET RÉSILIATION

L'option Fibre ADNOV est souscrite pour une durée minimale d'engagement de 36 mois (à compter de la date de la mise en service).
La résiliation peut être effectuée par lettre recommandée avec accusé de réception, en respectant un préavis de 2 mois. Si la résiliation est effectuée en période d'engagement, je suis redevable de la totalité des mensualités restant dues. Au-delà de la durée minimale d'engagement, la résiliation sera sans frais (cf. conditions particulières d'abonnement Fibre ADNOV).

UN CONSEIL, UNE QUESTION ?

Experte de ma profession notariale, l'équipe ADNOV m'accompagne à chaque étape : en région auprès de mon Ingénieur d'Affaires, par téléphone ou par e-mail auprès de mon Service Client.

Horaires d'ouverture : du lundi au vendredi de 8h30 à 21h00 et le samedi de 8h30 à 12h (heure de Paris)

Contact : serviceclient@adnov.fr / **0 800 710 620** Service & appel gratuits

Consultez la FAQ : www.direct.adnov.fr

CONDITIONS PARTICULIÈRES D'ABONNEMENT OPTION : RESEAU – SOLUTION OFFICE - FIBRE MUTUALISÉE (FTTH) MÉTROPOLE

Le présent document définit les conditions particulières dans lesquelles ADNOV met en œuvre les moyens nécessaires à la fourniture au Client de l'Option Fibre mutualisée (FTTH), en application du Contrat et conformément aux dispositions des Conditions Générales d'abonnement au Réseau – Solution office.

ARTICLE 1 - DÉFINITIONS

Sauf disposition contraire, les termes comportant une majuscule ont le sens défini dans les Conditions Générales.

Commande : désigne la souscription par le Client à l'Option Fibre mutualisée (FTTH) pour un Site situé dans la Zone géographique via un Bon de commande papier ou numérique.

Équipement d'Accès au Service : désigne l'équipement de terminaison de réseau optique (ONT) installé sur le Site du Client dans le cadre de l'Option Fibre mutualisée (FTTH).

Option Fibre mutualisée (FTTH) : désigne le service consistant à fournir au Client un Accès Internet basé sur la technologie FTTH tel que décrit dans l'article 2 « Descriptif de l'Option Fibre mutualisée (FTTH) ».

FTTH (Fiber To The Home) : désigne la technologie consistant à équiper le Site du Client d'un Accès Internet très haut-débit, basée sur une liaison filaire en fibre optique, sur laquelle la bande passante est susceptible d'être partagée entre plusieurs utilisateurs. Le Site est raccordé par une fibre optique dédiée, elle-même raccordée, ainsi que d'autres fibres optiques, à un point de mutualisation, lequel est raccordé aux réseaux de communications électroniques permettant d'accéder au réseau Internet. Sur cette dernière partie, le trafic data des différentes fibres optiques est mutualisé.

Zone de Couverture : désigne les zones géographiques situées en France métropolitaine dans lesquelles l'Option Fibre mutualisée (FTTH) est accessible sous réserve de compatibilités techniques et d'éligibilité.

ARTICLE 2 – DESCRIPTIF DE L'OPTION FIBRE MUTUALISÉE (FTTH)

L'Option Fibre mutualisée (FTTH) comprend d'une part le raccordement du Site en fibre optique du type FTTH, l'installation d'un Équipement d'Accès au Service, et d'autre part la mise à disposition d'un Accès Internet. L'Accès Internet fourni au Client dans le cadre de l'Option Fibre mutualisée (FTTH) est un accès data illimité, fourni sans garantie de qualité de service. Les débits sont asymétriques et non garantis. Ils peuvent atteindre 1000Mbit/s en débit descendant et 500Mbit/s en débit remontant. Les débits minimums sont de 20Mbit/s en débit descendant et 20Mbit/s en débit montant.

L'Accès Internet fourni dans le cadre de l'Option Fibre mutualisée (FTTH) est uniquement dédié aux besoins professionnels du Client. L'Option Fibre mutualisée (FTTH) est accessoire à l'Offre de base décrite dans les Conditions générales. À la différence des offres d'accès à internet commercialisés par la plupart des fournisseurs d'accès internet et destinés aux grand public (particuliers ou professionnels), l'Option Fibre mutualisée (FTTH) ne comprend pas la fourniture d'un équipement du type « box opérateur ». Les fonctions d'identification et d'authentification nécessaires pour accéder au réseau internet sont assurés par l'Équipement Terminal fourni par ADNOV dans le cadre

de l'Offre de base, lequel est ainsi indispensable à l'utilisation de l'Option Fibre mutualisée (FTTH).

L'Option Fibre mutualisée (FTTH) est ainsi exclusivement fournie aux Clients disposant d'une Offre de base et est principalement destinée à permettre la connexion au Réseau Real® et, à titre accessoire, à l'internet.

ARTICLE 3 - CONDITIONS DE FOURNITURE DE L'OPTION FIBRE MUTUALISÉE (FTTH) - PRÉREQUIS

3.1 Éligibilité

Le Client est informé que la fourniture de l'Option Fibre mutualisée (FTTH) nécessite au préalable une étude d'éligibilité de son Site.

Même si une préqualification technique est réalisée par ADNOV et/ou ses partenaires techniques ou par le Client lui-même sur une plateforme en ligne d'éligibilité mise à disposition par ADNOV avant la Commande, la mise en service est soumise à des contraintes de faisabilité technique qui dépendent notamment de la localisation du Site et du dimensionnement de l'infrastructure présente.

Le Client ne pourra se prévaloir d'aucun préjudice, ni réclamer aucune indemnité si l'Option Fibre mutualisée (FTTH) ne pouvait être fournie du fait des caractéristiques de son Site ou du fait des opérateurs tiers.

ADNOV ne saurait être tenue responsable de l'inéligibilité du Site du Client. Dans le cas où ADNOV ne serait pas en mesure de fournir l'Option Fibre mutualisée (FTTH) de ce fait, la Commande de l'Option Fibre mutualisée (FTTH) sera résiliée de plein droit, sans formalité et sans indemnité. Cette résiliation n'affectera pas l'Offre de Base, ni les autres Options souscrites par le Client.

3.2 Prérequis

Outre les prérequis décrits dans l'article 6 « Conditions de fourniture du Service – Prérequis » des Conditions générales, l'installation de l'EAS nécessite une (1) prise électrique disponible.

ARTICLE 4 – MISE EN SERVICE

4.1 Mise en service de l'Option Fibre mutualisée (FTTH)

La mise en service de l'Option Fibre mutualisée (FTTH) est effective une fois les opérations de déploiement de la fibre et d'installation de l'Équipement d'Accès au Service terminés et ce dernier est connecté à l'Équipement Terminal.

4.2 Échec de mise en service

En complément des dispositions de l'article 7.3 « Échec de mise en service » des Conditions générales, en cas d'information incomplète ou erronée figurant dans la Commande et/ou en cas de non-respect par le Client des conditions préalables d'accès à l'Option Fibre mutualisée (FTTH), telles que visées à l'article 3 « Conditions de fourniture de l'Option Fibre mutualisée (FTTH) – Prérequis » des présentes et à l'article 6 « Conditions de fourniture du Service – Prérequis » des Conditions générales, le Client ne pourra se prévaloir d'aucun préjudice ni réclamer aucune indemnité, et ADNOV se réserve le droit de facturer au Client ADNOV pourra répercuter au Client les éventuels frais engagés et notamment facturer l'intervention en échec, notamment dans les cas suivants:

- Adresse physique du Site (office ou son annexe) communiquée pour l'éligibilité incorrecte
- Défaut d'environnement (énergie, emplacements, dans le local où doit être installé l'Équipement d'Accès au service) ;
- Défaut d'accès au Site imputable au Client (impossibilité pour le partenaire technique d'ADNOV d'intervenir à la date et /ou à l'heure convenue sur le Site) ;
- Report de date ou annulation moins de quarante-huit (48) heures avant la date prévue d'intervention lorsqu'elle est nécessaire et dans la limite de trois rendez-vous ;
- Défaut d'accessibilité sur le Site, ou à proximité, au point de terminaison optique (PTO), au point de branchement optique (PBO), au point de mutualisation immeuble (PMI), etc. ;
- Tout autre fait imputable au Client entravant la réalisation de la mise en service.
- Les frais d'intervention en échec prévus dans le présent article peuvent s'additionner avec les frais prévus dans les Conditions générales, notamment en cas de plusieurs interventions.

ARTICLE 5 – DUREE - RESILIATION

L'Option Fibre mutualisée (FTTH) est souscrite pour une durée minimale d'engagement de trente-six (36) mois à compter de sa Date de Mise en service.

Elle peut être résiliée par le Client à par lettre recommandée avec avis de réception, moyennant un préavis d'au moins deux (2) mois.

La résiliation de l'Option Fibre mutualisée (FTTH) avec effet avant le terme de la durée minimale d'engagement entraîne l'exigibilité immédiate de la totalité (100%) des mensualités de l'Option Fibre mutualisée (FTTH) restant à courir jusqu'à la fin de la durée minimale d'engagement ; ces mensualités sont comptabilisées à l'issue de la période de préavis.

Au-delà de la durée minimale d'engagement l'Option Fibre mutualisée (FTTH) peut être résiliée sans frais.

ARTICLE 6 - DÉMÉNAGEMENT

Le déménagement du Client à une nouvelle adresse implique la résiliation de l'Option Fibre mutualisée (FTTH) de l'ancien Site et une nouvelle la souscription de l'Option Fibre mutualisée (FTTH) pour le nouveau Site, entraînant notamment la mise en place d'une nouvelle durée minimale de trente-six (36) mois à compter de la nouvelle Date de Mise en Service.

La fourniture de l'Option Fibre mutualisée (FTTH) sur le nouveau Site nécessite au préalable une étude d'éligibilité de son Site.

Il appartient au Client d'informer ADNOV de sa décision de déménager et de fournir l'ensemble des informations et des éléments nécessaires à la mise en place de l'Option Fibre mutualisée (FTTH) sur le nouveau Site dans les délais compatibles avec la construction et la mise en service de l'Option Fibre mutualisée (FTTH) sur le nouveau Site.

ARTICLE 7 – EQUIPEMENT D'ACCES AU SERVICE

Le Client s'engage à ce que l'Équipement d'Accès au Service ne soit pas déplacé, sauf accord exprès et écrit d'ADNOV.

Les frais de non-restitution de l'Équipement d'Accès au Service qui pourraient être facturés au Client dans les conditions décrites dans l'article 11.3 « Restitution des

Équipements d'Accès au Service » des Conditions générales s'élèvent à 60 € HT.

ARTICLE 8 – OBLIGATIONS DU CLIENT

Le Client s'engage à titre d'obligation essentielle à ne pas altérer, ni perturber le réseau d'ADNOV, ni de ses partenaires techniques de manière intentionnelle ou du fait d'une négligence grossière.

ARTICLE 9 - CONDITIONS FINANCIÈRES

9.1 Tarifs

L'Option Fibre mutualisée (FTTH) est facturée au prix défini dans le ou les Bon(s) de commande, auquel s'ajouteront les taxes applicables selon la réglementation en vigueur.

9.2 Modification des tarifs

Outre les cas de modification du prix prévus dans les articles 17.2 « Modification des tarifs » et 15 « Modification du Contrat par ADNOV » des Conditions Générales, le prix de l'Option Fibre mutualisée (FTTH) pourra être modifié en cas :

- de modification de la réglementation ayant un impact direct sur les prix ;
- d'injonction ou de prescription d'une autorité publique ;
- de hausse du prix des offres de vente en gros de l'opérateur historique ou des opérateurs de boucles locales.

Une telle augmentation n'ouvrira pas droit pour le Client à résiliation de l'Option Fibre mutualisée (FTTH) et/ou de tout ou partie du Contrat, ni au versement d'une indemnité de quelque nature que ce soit.

ARTICLE 10 – LIMITATION DE RESPONSABILITÉ D'ADNOV

ADNOV met tout en œuvre pour assurer la permanence, la continuité et la qualité de l'Accès Internet fourni dans le cadre de l'Option Fibre mutualisée (FTTH), conformément aux modalités définies dans le Contrat, et souscrit à ce titre une obligation de moyens. Compte tenu de l'état de la technique et de la nature des réseaux des communications électroniques, l'Accès Internet fourni dans le cadre de l'Option Fibre mutualisée (FTTH) peut ponctuellement faire l'objet de limitations, de dégradations et/ou d'interruptions. En conséquence il est recommandé au Client de disposer d'un Accès Internet de secours.

Outre les cas de limitation qui pourraient être prévus dans les Conditions Générales applicables au Service souscrit, la responsabilité d'ADNOV ne saurait être engagée notamment dans les cas suivants :

- Aléas de propagation d'ondes électromagnétiques qui peuvent entraîner des perturbations ou des indisponibilités locales,
- Perturbations ou interruption dans la fourniture ou l'exploitation des moyens de communications électroniques fournis par le ou les exploitants des réseaux auxquels sont raccordées les installations du partenaire technique d'ADNOV,
- Transmission accidentelle de virus dont la protection incombe au Client ou autres éléments nuisibles et de toute transaction faite via internet,
- Intrusions malveillantes de tiers sur internet,
- Détournements éventuels de mot de passe, codes confidentiels et plus généralement toute information à caractère sensible pour le Client,
- Non-respect des engagements du Client relatifs à l'utilisation du Service,

- Défaillance momentanée des réseaux, liée à des travaux d'entretien, renforcement, extension des installations des réseaux,
- Utilisation par le Client d'un équipement incompatible avec le fonctionnement du Service ou susceptible de perturber son fonctionnement,
- Utilisation du Service consécutive à une divulgation, une perte ou un vol du ou des codes d'accès au Service, et plus généralement, en cas d'utilisation du Service par une personne non autorisée.

En tout état de cause, la responsabilité d'ADNOV dans le cadre de la fourniture de l'Option Fibre mutualisée (FTTH), quelle qu'en soit la cause, sera limitée tous préjudices confondus, au montant total hors taxes des règlements effectués au titre de l'Option Fibre mutualisée (FTTH) pour le Site concerné au cours des six (6) derniers mois précédant la survenance de l'événement.

ARTICLE 11 – FORCE MAJEURE

Outre les situations définies comme Cas de Force Majeure dans les Conditions Générales, seront considérés comme Cas de Force Majeure : les perturbations exceptionnelles d'origine électrique sur les réseaux imputables à des tiers, les pannes exceptionnelles n'ayant pas une portée locale des réseaux des opérateurs de communications électroniques.

ARTICLE 12 – PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

En complément des dispositions de l'article 23 « Protection des données personnelles » des Conditions générales, le Client est informé que des données permettant la fourniture de l'Option Fibre mutualisée (FTTH) sont traitées par Bouygues Telecom en qualité de responsable de traitement.

Ce traitement a pour finalité la fourniture de l'Option Fibre mutualisée (FTTH) et notamment l'acheminement des communications. Il est effectué par Bouygues Telecom conformément à la politique de confidentialité de Bouygues Telecom en matière de données personnelles disponible sur demande.

Dans le cadre de ce traitement, ADNOV agit en qualité d'intermédiaire dans le cadre de la collecte des données et ne saurait être qualifiée de sous-traitant. Ainsi, ADNOV ne pourra être tenue responsable de tout traitement de données réalisé par Bouygues Telecom contraire aux dispositions de la réglementation en matière de protection des données.

CONDITIONS PARTICULIÈRES D'ABONNEMENT OPTION : RESEAU – SOLUTION OFFICE - FIBRE DÉDIÉE OU ENTREPRISE (FTTO/FTTE) MÉTROPOLE

Le présent document définit les conditions particulières dans lesquelles ADNOV met en œuvre les moyens nécessaires à la fourniture au Client de l'Option Fibre dédiée ou entreprise (FTTO/FTTE), en application du Contrat et conformément aux dispositions des Conditions Générales d'abonnement au Réseau – Solution office.

ARTICLE 1 - DÉFINITIONS

Sauf disposition contraire, les termes comportant une majuscule ont le sens défini dans les Conditions Générales.

Commande : désigne la souscription par le Client à l'Option Fibre dédiée ou entreprise (FTTO/FTTE) pour un Site situé dans la Zone géographique via un Bon de commande papier ou numérique.

Desserte Interne : désigne l'ensemble des infrastructures (génie civil, chemins de câbles, câbles, prises terminales) nécessaires à l'acheminement des Services fournis entre le point de livraison du réseau FTTO/FTTE sur le Site et l'Équipement d'Accès au Service.

Équipement d'Accès au Service : désigne l'équipement d'accès au service (RAD) installé sur le Site du Client dans le cadre de l'Option Fibre dédiée ou entreprise (FTTO/FTTE).

Option Fibre dédiée ou entreprise (FTTO/FTTE) : désigne le service consistant à fournir au Client un Accès Internet basé sur la technologie FTTO ou FTTE tel que décrit dans l'article 2 « Descriptif de l'Option Fibre dédiée ou entreprise (FTTO/FTTE) ».

FTTO (Fiber To The Office) : désigne la technologie consistant à équiper le Site du Client d'un Accès Internet très haut-débit, basée sur une liaison filaire en fibre optique entre le Site et les réseaux de communications électroniques permettant d'accéder au réseau Internet, sur laquelle la bande passante est symétrique et garantie sous certaines conditions. Le Site est raccordé aux réseaux de communications électroniques permettant d'accéder au réseau Internet par une fibre optique dédiée.

FTTE (Fiber To The Entreprise) : désigne la technologie consistant à équiper le Site du Client d'un Accès Internet très haut-débit, basée sur une liaison filaire de l'opérateur de boucle locale (Orange) en fibre optique passive entre le Site et les réseaux de communications électroniques permettant d'accéder au réseau Internet, sur laquelle la bande passante est symétrique et garantie sous certaines conditions. Le Site est raccordé aux réseaux de communications électroniques permettant d'accéder au réseau Internet par une fibre optique dédiée.

Zone de Couverture : désigne les zones géographiques situées en France métropolitaine dans lesquelles l'Option Fibre dédiée ou entreprise (FTTO/FTTE) est accessible sous réserve de compatibilités techniques et d'éligibilité.

ARTICLE 2 – DESCRIPTIF DE L'OPTION FIBRE DÉDIÉE OU ENTREPRISE (FTTO/FTTE)

L'Option Fibre dédiée ou entreprise (FTTO/FTTE) comprend :

- le raccordement du Site en fibre optique du type FTTO ou FTTE et la construction de la Desserte Interne simple
- l'installation d'un Équipement d'Accès au Service
- la mise à disposition d'un Accès Internet.

L'Accès Internet fourni au Client dans le cadre de l'Option Fibre dédiée ou entreprise (FTTO/FTTE) est un accès data illimité avec un débit symétrique théorique minimum garanti dans les conditions définies ci-après. L'Accès Internet fourni dans le cadre de l'Option Fibre dédiée ou entreprise (FTTO/FTTE) est uniquement dédié aux besoins professionnels du Client. L'Option Fibre dédiée ou entreprise (FTTO/FTTE) est accessoire à l'Offre de base décrite dans les Conditions générales. À la différence des offres d'accès à internet commercialisés par la plupart des fournisseurs d'accès internet et destinées aux grand public (particuliers ou professionnels), l'Option Fibre dédiée ou entreprise (FTTO/FTTE) ne comprend pas la fourniture d'un équipement du type « box opérateur ». Les fonctions d'identification et d'authentification nécessaires pour accéder au réseau internet sont assurés par l'Équipement Terminal fourni par ADNOV dans le cadre de l'Offre de base, lequel est ainsi indispensable à l'utilisation de l'Option Fibre dédiée ou entreprise (FTTO/FTTE).

L'Option Fibre dédiée ou entreprise (FTTO/FTTE) est ainsi exclusivement fournie aux Clients disposant d'une Offre de base et est principalement destinée à permettre la connexion au Réseau Real® et, à titre accessoire, à l'Internet.

ARTICLE 3 - CONDITIONS DE FOURNITURE DE L'OPTION FIBRE DÉDIÉE OU ENTREPRISE (FTTO/FTTE) - PRÉREQUIS

3.1 Éligibilité

Le Client est informé que la fourniture de l'Option Fibre dédiée ou entreprise (FTTO/FTTE) nécessite au préalable une étude d'éligibilité de son Site.

Même si une préqualification technique est réalisée par ADNOV et/ou ses partenaires techniques ou par le Client lui-même sur une plateforme en ligne d'éligibilité mise à disposition par ADNOV avant la Commande, la mise en service est soumise à des contraintes de faisabilité technique qui dépendent notamment de la localisation du Site et du dimensionnement de l'infrastructure présente.

Le Client ne pourra se prévaloir d'aucun préjudice, ni réclamer aucune indemnité si l'Option Fibre dédiée ou entreprise (FTTO/FTTE) ne pouvait être fournie du fait des caractéristiques de son Site ou du fait des opérateurs tiers.

ADNOV ne saurait être tenue responsable de l'inéligibilité du Site du Client. Dans le cas où ADNOV ne serait pas en mesure de fournir l'Option Fibre dédiée ou entreprise (FTTO/FTTE) de ce fait, la Commande de l'Option Fibre dédiée ou entreprise (FTTO/FTTE) sera résiliée de plein droit, sans formalité et sans indemnité. Cette résiliation n'affectera pas l'Offre de Base, ni les autres Options souscrites par le Client.

3.2 Prérequis

Outre les prérequis décrits dans l'article 6 « Conditions de fourniture du Service – Prérequis » des Conditions générales, l'installation de l'EAS nécessite une (1) prise électrique disponible et une Desserte Interne.

3.3 Desserte Interne

La prestation de Desserte interne :

- est incluse dans l'Option Fibre dédiée ou entreprise (FTTO/FTTE) du Site concerné en deçà d'une longueur

de 30 mètres (ci-après désignée « Desserte Interne simple ») ;

- sera facturée par ADNOV au Client au prix indiqué sur le Bon de souscription pour une Desserte Interne supérieure à 30 mètres et inférieure à 60 mètres (ci-après désignée « Desserte Interne forfaitaire ») ;

- au-delà d'une longueur de 60 mètres ou lorsque les conditions ci-dessous ne sont pas remplies, la prestation de Desserte Interne fera l'objet d'un devis (ci-après « Desserte Interne sur devis »).

La Desserte Interne simple ou la Desserte Interne forfaitaire d'un Site est mise en œuvre par ADNOV si nécessaire.

La réalisation de la Desserte Interne simple ou de la Desserte Interne forfaitaire comprend exclusivement :

- Le déplacement sur le Site d'un technicien d'un prestataire mandaté par ADNOV ;
- La fourniture et la pose d'un câblage de 30 mètres maximum pour une Desserte Interne simple ou de 60 mètres maximum pour une Desserte Interne forfaitaire, en apparent, collé ou agrafé, ou à l'intérieur d'une gaine technique, d'une goulotte ou d'un chemin de câble existant dans un faux plafond ou un faux plancher sans déplacement de mobilier, sans percement, jusqu'à l'emplacement de l'EAS ;
- La réalisation de travaux en hauteur à moins de 2,5 mètres ;

- Le raccordement de la Desserte Interne sur l'EAS.

À défaut de respect de l'environnement technique tel que décrit ci-dessus, la Desserte Interne ne sera pas réalisée par ADNOV entraînant l'impossibilité de la mise en service de l'Option Fibre dédiée ou entreprise (FTTO/FTTE) du fait du Client.

La Desserte Interne simple et la Desserte Interne forfaitaire sont réalisées pendant les heures ouvrées, en parties privatives du Site, hors parties communes d'immeubles multi-clients, à l'exception des points de coupure se trouvant sur le palier du local du Client.

Lorsque les conditions ci-dessus ne sont pas remplies, la prestation de Desserte interne fera l'objet d'un devis. Le Client disposera de dix (10) Jours Ouvrés à compter de la date d'envoi du devis au Client pour accepter ou refuser le devis de la Desserte Interne sur devis. En cas de refus du devis, la Commande concernée pourra être résiliée sans frais, sauf dans les cas où ADNOV a engagé préalablement des travaux avec accord du Client. Cette résiliation n'affectera pas l'Offre de Base, ni les autres Options souscrites par le Client.

La prestation de Desserte interne est strictement limitée à l'installation des Dessertes Internes nécessaires. À compter de la Date de mise en service de l'Option Fibre dédiée ou entreprise (FTTO/FTTE) la responsabilité de la Desserte Interne incombe au Client qui en assurera notamment l'exploitation et la maintenance. En conséquence, tout non-fonctionnement de l'Option Fibre dédiée ou entreprise (FTTO/FTTE) résultant d'une dégradation de la Desserte Interne survenue postérieurement à la Date de mise en service de l'Option Fibre dédiée ou entreprise (FTTO/FTTE) sera de la responsabilité exclusive du Client. Toute action éventuelle de maintenance de la part de ADNOV sur les Dessertes internes sera facturée au Client.

ARTICLE 4 – MISE EN SERVICE

4.1 Mise en service de l'Option Fibre dédiée ou entreprise (FTTO/FTTE)

La mise en service de l'Option Fibre dédiée ou entreprise (FTTO/FTTE) est effective une fois les opérations de déploiement de la fibre et d'installation de l'Équipement d'Accès au Service terminés et ce dernier est connecté à l'Équipement Terminal.

4.2 Échec de mise en service

En complément des dispositions de l'article 7.3 « Échec de mise en service » des Conditions générales, en cas d'information incomplète ou erronée figurant dans la Commande et/ou en cas de non-respect par le Client des conditions préalables d'accès à l'Option Fibre dédiée ou entreprise (FTTO/FTTE), telles que visées à l'article 3 « Conditions de fourniture de l'Option Fibre dédiée ou entreprise (FTTO/FTTE) – Prérequis » des présentes et à l'article 6 « Conditions de fourniture du Service – Prérequis » des Conditions générales, le Client ne pourra se prévaloir d'aucun préjudice ni réclamer aucune indemnité, et ADNOV se réserve le droit de facturer au Client ADNOV pourra répercuter au Client les éventuels frais engagés et notamment facturer l'intervention en échec, notamment dans les cas suivants :

- Adresse physique du Site (office ou son annexe) communiquée pour l'éligibilité incorrecte
- Défaut d'environnement (énergie, emplacements, dans le local où doit être installé l'Équipement d'Accès au service) ;
- Défaut d'accès au Site imputable au Client (impossibilité pour le partenaire technique d'ADNOV d'intervenir à la date et /ou à l'heure convenue sur le Site) ;
- Report de date ou annulation moins de deux (2) jours ouvrés avant la date prévue d'intervention lors qu'elle est nécessaire ;
- Impossibilité de réaliser une Desserte Interne simple ou sur devis le cas échéant pour des raisons imputables au Client ;
- Défaut de réalisation de travaux à la charge du Client (notamment les éventuels percements en parties communes, travaux en cas de fourreaux bouchés/écrasés sur le domaine privé) ;
- Tout autre fait imputable au Client entravant la réalisation de la mise en service.

Les frais d'intervention en échec prévus dans le présent article peuvent s'additionner avec les frais prévus dans les Conditions générales, notamment en cas de plusieurs interventions.

Dans le cas où ADNOV et ses partenaires techniques ne seraient pas en mesure de mettre en service l'Option Fibre dédiée ou entreprise (FTTO/FTTE), hors cas de DEC (telles que définies ci-après), pour des raisons qui ne leur sont pas imputables (notamment en cas de refus du Client, refus de travaux en parties communes émanant du bailleur du Client, difficultés de raccordement ou nécessité d'obtenir des autorisations spécifiques...). La Commande associée au Site concerné pourra être résiliée de plein droit par le Client ou par ADNOV, sans préavis, ni formalité, et ce sans qu'aucune des parties ne puisse se prévaloir d'aucun préjudice et réclamer aucune indemnité à l'autre partie. Dans le cas où cette résiliation serait imputable au Client, ADNOV pourra facturer au Client des éventuels frais engagés par le partenaire technique d'ADNOV dans la limite de 1000€ HT (mille euros hors taxe), ainsi que de la totalité des frais d'accès au service (FAS) tels que prévus dans la Commande. Cette résiliation n'affectera pas l'Offre de Base, ni les autres Options souscrites par le Client.

En cas de difficultés exceptionnelles de construction (ci-après le(s) « DEC »), constatées par ADNOV et ses

partenaires techniques, ADNOV en informe le Client et lui explique le cas de DEC concerné.

À titre indicatif, les événements ci-après constituent des DEC, étant précisé que cette liste n'est pas limitative :

- absence de local pour abriter le point de terminaison,
- contraintes géographiques particulières, et notamment :

- accès réglementé ou interdiction de passage ;
- sites protégés (parcs naturels par exemple) ;
- obstacles naturels à traverser ou à contourner (accidents de terrain ou cours d'eau par exemple) ;
- configurations architecturales spéciales (châteaux, parkings, caves, clochers, phares ou usines par exemple) ;
- absence de moyens d'accès par la route pour la construction ou la maintenance ;
- Site isolé, c'est-à-dire un Site qui ne fait pas partie d'un lotissement et dont l'éloignement du plus proche point physique d'accès au réseau du partenaire technique d'ADNOV (point de concentration) est supérieur à 600 mètres à vol d'oiseau, soit supérieur à 50 mètres en longueur réelle, si les conditions d'environnement imposent la création d'un passage en souterrain sur cette longueur.

- nécessité de mise en œuvre de moyens spéciaux, et notamment :

- transport aérien (hélicoptage par exemple), maritime, fluvial (utilisation de bateaux) ou terrestre de grande ampleur (utilisation de convois exceptionnels) ;
- élargissement de la chaussée, déboisement, assèchement, dynamitage ;
- desserte de grottes ou de sous-sols profonds (mines par exemple) ;
- démolition d'ouvrage de plus de 40 cm d'épaisseur, ou de plus de 15 cm dans le cas d'un ouvrage en béton ;
- consolidation ou construction d'ouvrages ;
- intervention de voirie avec autorisation de la mairie.

En cas de DEC ADNOV transmettra au Client un devis décrivant les conditions de mise en service l'Option Fibre dédiée ou entreprise (FTTO/FTTE) sur le Site concerné au regard des DEC ; le Client pourra accepter ou refuser ce devis dans un délai de dix (10) Jours Ouvrés. À défaut d'acceptation du devis par le Client dans ce délai, la Commande de l'Option Fibre dédiée ou entreprise (FTTO/FTTE) pour le Site concerné sera résiliée de plein droit et sans formalité, sans que le Client ne puisse se prévaloir d'aucun préjudice et réclamer aucune indemnité. Il est précisé que dans ce cas le Client ne sera pas redevable des frais de résiliation prévus dans l'article 5 ci-après.

ARTICLE 5 – DURÉE - RESILIATION

L'Option Fibre dédiée ou entreprise (FTTO/FTTE) est souscrite pour une durée minimale d'engagement de trente-six (36) mois à compter de sa Date de Mise en service.

Elle peut être résiliée par le Client par lettre recommandée avec avis de réception, moyennant un préavis d'au moins deux (2) mois.

La résiliation de l'Option Fibre dédiée ou entreprise (FTTO/FTTE) avec effet avant le terme de la durée minimale d'engagement entraîne l'exigibilité immédiate de la totalité (100%) des mensualités de l'Option Fibre dédiée ou entreprise (FTTO/FTTE) restant à courir jusqu'à la fin de la durée minimale d'engagement ; ces mensualités sont comptabilisées à l'issue de la période de préavis.

Au-delà de la durée minimale d'engagement l'Option Fibre dédiée ou entreprise (FTTO/FTTE) peut être résiliée sans frais.

Il est précisé qu'en cas de résiliation d'une Commande par le Client, cette résiliation ne pourra pas être annulée.

ARTICLE 6 - DÉMÉNAGEMENT

Le déménagement du Client à une nouvelle adresse implique la résiliation de l'Option Fibre dédiée ou entreprise (FTTO/FTTE) du Site initial et une nouvelle souscription de l'Option Fibre dédiée ou entreprise (FTTO/FTTE) pour le nouveau Site, entraînant notamment la mise en place d'une nouvelle durée minimale de trente-six (36) mois à compter de la nouvelle Date de Mise en Service et du règlement de nouveaux frais d'accès au service.

La fourniture de l'Option Fibre dédiée ou entreprise (FTTO/FTTE) sur le nouveau Site nécessite un préalable une étude d'éligibilité de son Site.

Il appartient au Client d'informer ADNOV de sa décision de déménager et de fournir l'ensemble des informations et des éléments nécessaires à la mise en place de l'Option Fibre dédiée ou entreprise (FTTO/FTTE) sur le nouveau Site dans les délais compatibles avec la construction et la mise en service de l'Option Fibre dédiée ou entreprise (FTTO/FTTE) sur le nouveau Site.

ARTICLE 7 – AUGMENTATION DE DEBIT

En cours d'abonnement à l'Option Fibre dédiée ou entreprise (FTTO/FTTE) et en fonction des nouveaux besoins du Client, ce dernier peut demander à procéder à une augmentation de débit de sa liaison filaire de l'Option Fibre dédiée ou entreprise (FTTO/FTTE), sous réserve des disponibilités techniques.

Cette demande est matérialisée par la signature d'un Bon de commande spécifique. L'augmentation de débit peut nécessiter une intervention sur le Site du Client. Une augmentation de débit d'une liaison filaire de l'Option Fibre dédiée ou entreprise (FTTO/FTTE) peut donner lieu à une interruption du trafic.

Il est précisé que :

- en cas d'interruption du trafic afin de procéder à l'augmentation de débit concerné, ADNOV ne sera pas tenue par la Garantie de délai de rétablissement et les pénalités y afférentes ne seront pas appliquées ;
- le Client sera facturé des frais d'augmentation de débit, tels que prévus sur le Bon de commande spécifique émis par ADNOV ;
- la durée minimale d'engagement l'Option Fibre dédiée ou entreprise (FTTO/FTTE) du Site concerné ne sera pas modifiée par l'augmentation du débit ;
- l'abonnement correspondant au nouveau débit sera facturé au Client à compter du cycle de facturation suivant la mise en place effective de l'augmentation de débit.

Il est précisé qu'aucune modification à la baisse du débit n'est autorisée. Toute demande de downgrade sera gérée comme un cas de résiliation de l'Option Fibre dédiée ou entreprise (FTTO/FTTE) par le Client suivi d'une nouvelle souscription.

ARTICLE 8 – EQUIPEMENT D'ACCES AU SERVICE

Le Client s'engage à ce que l'Équipement d'Accès au Service ne soit pas déplacé, sauf accord exprès et écrit ADNOV.

Les frais de non-restitution de l'Équipement d'Accès au Service qui pourraient être facturés au Client dans les conditions décrites dans l'article 11.3 « Restitution des

Équipements d'Accès au Service » des Conditions générales s'élèvent à 300 € HT.

ARTICLE 9 – OBLIGATIONS DU CLIENT

Le Client s'engage à titre d'obligation essentielle à ne pas altérer, ni perturber le réseau d'ADNOV, ni de ses partenaires techniques de manière intentionnelle ou du fait d'une négligence grossière.

ARTICLE 10 - CONDITIONS FINANCIÈRES

10.1 Tarifs

L'Option Fibre dédiée ou entreprise (FTTO/FTTE) est facturée au prix défini dans le ou les Bon(s) de commande, auquel s'ajouteront les taxes applicables selon la réglementation en vigueur.

10.2 Modification des tarifs

Outre les cas de modification du prix prévus dans les articles 17.2 « Modification des tarifs » et 15 « Modification du Contrat par ADNOV » des Conditions Générales, le prix de l'Option Fibre dédiée ou entreprise (FTTO/ TTE) pourra être modifié en cas :

- de modification de la réglementation ayant un impact direct sur les prix ;
- d'injonction ou de prescription d'une autorité publique ;
- de hausse du prix des offres de vente en gros de l'opérateur historique ou des opérateurs de boucles locales.

Une telle augmentation n'ouvrira pas droit pour le Client à résiliation de l'Option Fibre dédiée ou entreprise (FTTO/FTTE) et/ou de tout ou partie du Contrat, ni au versement d'une indemnité de quelque nature que ce soit.

ARTICLE 11 – GARANTIE DE TEMPS DE RÉTABLISSEMENT

11.1 Définitions

La Garantie de Temps de Rétablissement dite « GTR » permet de garantir le rétablissement de l'Accès Internet fourni dans le cadre de l'Option Fibre dédiée ou entreprise (FTTO/FTTE) en cas d'Incident critique. Il est précisé à ce titre que la garantie de délai de rétablissement ne s'applique que dans le cas d'une perte totale de l'Accès Internet fourni dans le cadre de l'Option Fibre dédiée ou entreprise (FTTO/FTTE).

Dans ce cadre, ADNOV s'engage à rétablir l'Accès Internet fourni dans le cadre de l'Option Fibre dédiée ou entreprise (FTTO/FTTE) en moins de quatre (4) heures ouvrées pendant la période de couverture des garanties, à compter de la prise en charge de l'Incident effectuée dans un délai maximal d'une (1) Heure Ouvrable à compter de la signalisation de l'Incident par le Client. La prise en charge correspond à une phase de diagnostic et d'affectation au groupe support approprié.

La période de couverture de la GTR correspond à la période du lundi au samedi, de 8 h 30 à 19 h 00 (hors jours fériés), étant précisé que seuls les tickets ouverts avant vendredi 19h pourront faire objet d'une intervention sur Site le samedi. Pour les tickets ouverts entre vendredi 19h et lundi 8h30 et nécessitant une intervention sur Site, le calcul des délais d'intervention sera gelé jusqu'à lundi 8h30.

Il est précisé qu'en cas d'interruption du trafic afin de procéder à une modification de l'Option Fibre dédiée ou entreprise (FTTO/FTTE) demandée par Client, tel que notamment l'augmentation du débit, ADNOV ne sera pas tenue par la Garantie de délai de rétablissement et les pénalités y afférentes ne seront pas appliquées.

11.2 Pénalités

En cas de non-respect du délai de rétablissement, les pénalités auxquelles peut prétendre le Client, exprimées en pourcentage du montant d'un abonnement mensuel en euros hors taxes de l'Option Fibre dédiée ou entreprise (FTTO/FTTE) du Site concerné seront les suivantes :

Délai de rétablissement (en heures ouvrées selon la période de couverture figurant dans l'article 10.1)	Pénalités en pourcentage du montant d'un abonnement mensuel en euros hors taxes de l'Option Fibre dédiée ou entreprise (FTTO/FTTE) du Site concerné
Entre 4h et 8h	20 %
Au-delà de 8h et jusqu'à 12h	50 %
Au-delà de 12h	100 %

11.3 Modalités de versement des pénalités

Les pénalités dues par ADNOV au titre de la Garantie de rétablissement du service afférente à l'Option Fibre dédiée ou entreprise (FTTO/FTTE) sont calculées sur une base mensuelle.

Les pénalités ne sont exigibles que si le Client a adressé sa demande dans un délai de deux (2) mois à compter de la fermeture de l'Incident.

Le règlement des pénalités se réalisera par l'envoi d'un chèque. Les pénalités sont forfaitaires et libératoires. Elles sont plafonnées, par année contractuelle et pour un Site donné, à trois (3) mois d'abonnement mensuel de l'Option Fibre dédiée ou entreprise (FTTO/FTTE) du Site concerné.

Aucune pénalité ne sera due dans les cas énumérés dans l'article 18.3 « Maintenance » des Conditions Générales, ainsi qu'en cas de Travaux Programmés. En complément des cas d'exclusion prévus dans l'article 18.3 « Maintenance » des Conditions Générales, le Client n'a droit à aucune pénalité et la responsabilité d'ADNOV ne peut être engagée dans les cas de suspension, dégradation de l'Option Fibre dédiée ou entreprise (FTTO/FTTE), de dommages, liés à un cas de force majeure, au fait d'un tiers autre que les sous-traitants et les fournisseurs d'ADNOV, au fait du Client (incluant notamment les cas d'interruption de l'Option Fibre dédiée ou entreprise (FTTO/FTTE) demandée par le Client, de dysfonctionnement dû aux équipements, circuits, applications, logiciels, codes, matériels informatiques du Client, d'actions ou d'omissions de la part du Client ou de l'un de ses fournisseurs), ou en cas d'opération de maintenance régulièrement planifiée.

ARTICLE 12 – LIMITATION DE RESPONSABILITÉ D'ADNOV

ADNOV met tout en œuvre pour assurer la permanence, la continuité et la qualité de l'Accès Internet fourni dans le cadre de l'Option Fibre dédiée ou entreprise (FTTO/FTTE), conformément aux modalités définies dans le Contrat, et souscrit à ce titre une obligation de moyens. Compte tenu de l'importance du service d'accès au Réseau Real® pour un office notarial et malgré le fait que l'Option Fibre dédiée ou entreprise (FTTO/FTTE) soit assortie d'une GTR, il est recommandé au Client de disposer d'un Accès Internet de secours. ADNOV ne pourra pas être responsable des conséquences de l'interruption d'un Accès Internet sur l'activité du Client qui seront considérées comme des préjudices indirects. Il appartient au Client de mettre en place des mesures techniques (notamment un Accès internet de secours ou secondaire) et organisationnelles pour limiter l'impact d'une éventuelle interruption du service fourni

dans le cadre de l'Option Fibre dédiée ou entreprise (FTTO/FTTE) sur son activité.

Outre les cas de limitation qui pourraient être prévus dans les Conditions Générales applicables au Service souscrit, la responsabilité d'ADNOV ne saurait être engagée notamment dans les cas suivants :

- Aléas de propagation d'ondes électromagnétiques qui peuvent entraîner des perturbations ou des indisponibilités locales,
- Perturbations ou interruption dans la fourniture ou l'exploitation des moyens de communications électroniques fournis par le ou les exploitants des réseaux auxquels sont raccordées les installations du partenaire technique d'ADNOV,
- Transmission accidentelle de virus dont la protection incombe au Client ou autres éléments nuisibles et de toute transaction faite via internet,
- Intrusions malveillantes de tiers sur internet,
- Détournements éventuels de mot de passe, codes confidentiels et plus généralement toute information à caractère sensible pour le Client,
- Non-respect des engagements du Client relatifs à l'utilisation du Service,
- Défaillance momentanée des réseaux, liée à des travaux d'entretien, renforcement, extension des installations des réseaux,
- Utilisation par le Client d'un équipement incompatible avec le fonctionnement du Service ou susceptible de perturber son fonctionnement,
- Utilisation du Service consécutive à une divulgation, une perte ou un vol du ou des codes d'accès au Service, et plus généralement, en cas d'utilisation du Service par une personne non autorisée.

En tout état de cause, la responsabilité d'ADNOV dans le cadre de la fourniture de l'Option Fibre dédiée ou entreprise (FTTO/FTTE), quelle qu'en soit la cause, sera limitée tous préjudices confondus, au montant total hors taxes des règlements effectués au titre de l'Option Fibre dédiée ou entreprise (FTTO/FTTE) pour le Site concerné au cours des six (6) derniers mois précédant la survenance de l'événement.

ARTICLE 13 – FORCE MAJEURE

Outre les situations définies comme Cas de Force Majeure dans les Conditions Générales, seront considérés comme Cas de Force Majeure : les perturbations exceptionnelles d'origine électrique sur les réseaux imputables à des tiers, les pannes exceptionnelles n'ayant pas une portée locale des réseaux des opérateurs de communications électroniques.

ARTICLE 14 – PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

En complément des dispositions de l'article 23 « Protection des données personnelles » des Conditions générales, le Client est informé que des données permettant la fourniture de l'Option Fibre dédiée ou entreprise (FTTO/FTTE) sont traitées par Bouygues Telecom en qualité de responsable de traitement.

Ce traitement a pour finalité la fourniture de l'Option Fibre dédiée ou entreprise (FTTO/FTTE) et notamment l'acheminement des communications. Il est effectué par Bouygues Telecom conformément à la politique de confidentialité de Bouygues Telecom en matière de données personnelles disponible sur demande.

Dans le cadre de ce traitement, ADNOV agit en qualité d'intermédiaire dans le cadre de la collecte des données et ne saurait être qualifiée de sous-traitant. Ainsi, ADNOV ne pourra être tenue responsable de

tout traitement de données réalisé par Bouygues Telecom contraire aux dispositions de la réglementation en matière de protection des données.