

Les présentes Conditions s'appliquent à la commercialisation de l'offre ou option Connectivity International souscrite par le Client auprès de Monaco Telecom (« MT » ou le « Fournisseur ») – le Client et MT étant désignés par « Parties » - dans le cadre des autorisations requises en Principauté de Monaco. Elles complètent selon la Commande du Client les Conditions Générales de Vente Solutions Entreprise (Ci-après « CGV ») et peuvent y déroger. En cas de contradiction entre les CGV et les présentes Conditions ces dernières prévaudront. Ces conditions sont disponibles sur le site internet MT. Les tarifs et descriptions d'offres et/ou options applicables sont précisés dans la fiche produits disponible auprès de MT.

**1. Définitions :** Afin de clarifier la lecture des présentes, les Parties conviennent que les termes ci-après, ont la signification globale suivante :

- « **Bande Passante** » : désigne la capacité de transmission (mesurée en Mbit/s) du raccordement affecté à l'usage du Client.
- « **Commuteur** » : désigne l'équipement permettant l'acheminement des données entre un réseau public de communications électroniques et un réseau informatique et qui permet de créer des Liaisons de niveau 2.
- « **Equipement** » : désigne les équipements loués ou vendus au Client ou mis à sa disposition par MT dans le cadre du Service à savoir notamment le Commuteur.
- « **Exploitation** » : Désigne les opérations courantes de Maintenance Préventive et de Maintenance Corrective sur le Service pour assurer le maintien en condition opérationnelle, le niveau d'engagement de service et le traitement de toutes demandes liées à la fourniture des services attendus par le Client.
- « **Heures Ouvrées ou HO** » : désigne la tranche horaire 8h – 18h durant les jours ouvrés (du lundi au vendredi hors jours fériés monégasques tels que publiés au journal officiel monégasque).
- « **Heures Non Ouvrées ou HNO** » : désigne les plages horaires hors HO.
- « **Liaison** » : désigne le lien en fibre optique (sauf raccordement cuivre préexistant), mis à disposition par MT doté d'une capacité de transmission bidirectionnelle pour le transport de données
- « **Maintenance Corrective** » : Désigne l'action ou intervention de MT requise pour tenter de remédier aux anomalies constatées, affectant le fonctionnement normal de l'offre de service.
- « **Maintenance Préventive** » : Désigne l'action programmée de MT permettant d'anticiper et prévenir durablement une anomalie susceptible de se produire et d'affecter le fonctionnement normal du Service. Lorsque cela est possible, ces actions sont embarquées dans les conditions définies à l'article 6.
- « **QoS** » : littéralement « Quality Of Service », désigne l'option permettant de garantir une Bande Passante à un type de trafic donné.

**2. Objet :** Le Contrat a pour objet de définir les termes et conditions selon lesquels MT fournit au Client un service de d'interconnexion international incluant une ou des liaison(s) dédiée(s) tel que précisé dans la Commande du Client. Le Client reconnaît avoir vérifié l'adéquation du Service au débit et conditions qualitatives souscrites, à ses besoins et l'acceptation du présent contrat sans réserve.

**3. Description du Service :** Les caractéristiques détaillées du Service Connectivity International figurent dans le Bon de Commande.

**3.1** Le Service Connectivity International inclut le raccordement d'un site du Client à Monaco à un site du Client à l'étranger tel que précisé dans la Commande du Client (les « Site(s) Client »).

La solution consiste plus spécifiquement en la mise en service d'un ou de plusieurs lien(s) dédié(s), construit(s) et complété(s) si besoin d'une boucle distante des opérateurs de communications électroniques internationaux partenaires de Monaco Telecom, pour les Sites au-delà des Points de Présence (« POP ») Monaco Telecom.

Le Client choisit le débit qu'il souhaite souscrire pour chaque liaison internationale entre chaque Site du Client. Ce débit est symétrique et garanti comme détaillé aux présentes.

**3.2** Le Service comprend également :

- L'installation par MT de la Liaison entre les Sites lorsqu'ils ne sont pas pré équipés, pour supporter le raccordement au réseau de MT, le Client doit

s'assurer de la conformité des Sites pour permettre le raccordement de la Liaison depuis le réseau MT jusqu'au point de livraison souhaité par le Client ;

- la fourniture, l'installation et la configuration des Equipements sur Site Client ;
- la supervision à distance, la gestion et l'administration du réseau MT ;
- l'accès au Service Client conformément à l'article 6.3 des présentes ;
- la maintenance du Service, à distance ou sur site, pour l'accès souscrit et les Equipements fournis par MT ;
- la garantie de temps de rétablissement et la garantie de qualité de fonctionnement du Service (dites « SLA ») prévues par l'article 6 « Obligations du Fournisseur » ci-dessous.

#### 4. Conditions d'accès au Service et de mise en service

**4.1** Le Client reconnaît expressément être informé du fait que MT procédera, à tout moment, en vue de la mise en Service, à une étude de faisabilité ou pré-visite afin de définir la mise en conformité qui devra être réalisée à la charge et sous la responsabilité du Client.

**4.2** Sous réserve du respect des conditions d'accès visées à l'alinéa précédent, la disponibilité du Service est assurée dans un délai précisé dans le Bon de Commande.

La responsabilité de MT ne saurait, à quelque titre que ce soit, être recherchée du fait des retards dans la mise en service excédant ce délai dès lors que ceux-ci résultent notamment :

- de la non-conformité du local technique d'extrémité situé sur le Site Client que ce soit à Monaco ou sur le Site du Client à l'étranger ;
- de la non-conformité des locaux dans lesquels le Client a installé ses divers établissements, aux normes de la construction et plus particulièrement à celles dont le respect est une condition nécessaire à la mise en place d'équipements de communication électronique.

**4.3** A l'issue des opérations nécessaires à la mise en service, MT vérifie par des tests de qualification le bon fonctionnement des Liaisons et des Equipements. Une notification de mise en service sera envoyée par courriel au contact identifié du Client attestant des tests et de la mise en Service. Ce document attestera de la Date de Mise en Service et du fonctionnement conforme aux spécifications techniques et fonctionnelles du Service et aura valeur probante entre les Parties.

La date de début de la facturation du Service interviendra à la Date de Mise en Service susvisée.

A compter de la Date de Mise en Service, le Client disposera d'un délai de quinze (15) jours pour notifier à MT par courriel une éventuelle réclamation. Le silence gardé pendant cette période sera réputé tacite acceptation du Service par le Client.

En cas de réclamation reposant sur des éléments objectifs et prouvés, MT procédera à une nouvelle Mise en Service, dans les mêmes conditions. L'absence de réserve à l'issue de cette nouvelle présentation par MT tout comme l'utilisation du Service, effectuée à d'autres fins que pour tests, vaudra acceptation de la nouvelle Date de Mise en Service.

La facturation du Service interviendra à la nouvelle Date de Mise en Service. Dans le cas où le Client aurait retardé, différé ou refusé indûment l'accès au Site ou la Mise en Service plus de trois fois consécutives, MT sera en droit d'annuler le Contrat sans pénalité à son encontre, et d'exiger l'intégralité du montant de la facturation à compter de ce qui aurait dû être la Date de Mise en Service initiale.

**4.4** Limites d'utilisation de Service : Le Client est informé que le Service Connectivity International est fourni en particulier grâce à la mise en place d'accords avec des opérateurs de communications électroniques internationaux ; de ce fait les engagements sur les liaisons internationales pour les sites au-delà des POP Monaco Telecom sont en général tributaires desdits accords bilatéraux avec les opérateurs partenaires.

Par ailleurs :

- Toute utilisation du service engendrant, sur un réseau tiers ou sur le réseau de MT, des perturbations de nature à nuire au bon fonctionnement des infrastructures, que cela soit de manière volontaire ou involontaire, pourra entraîner la suspension partielle voire totale du service d'accès tant que les sources des perturbations concernées resteront actives.
- Le service d'accès Connectivity International ne permet de faire communiquer que les flux réseau gérés par le Client entre eux. Le Client ne pourra demander l'activation d'autres services MT sur son accès Connectivity International, ceux-ci seront à souscrire indépendamment en fonction de l'usage et du service envisagé.

### 5. Obligations du Client :

**5.1** Le Client fait son affaire personnelle de l'obtention et du maintien des autorisations et/ou déclarations de toute nature (notamment légales, réglementaires ou administratives) éventuellement nécessaires à l'exercice de son activité et à l'utilisation du Service sur les Sites Client commandés.

**5.2** Le Client s'engage à respecter les conditions d'utilisation stipulées par le Contrat. Le Client reste seul responsable de sa desserte interne entre ses équipements d'extrémité.

**5.3** Pendant toute la durée du Contrat, le Client est seul et entièrement responsable des Données, il s'engage au respect des dispositions applicables en matière de protection des données personnelles, il est responsable de leur Exploitation, de l'utilisation des Liaisons et du Service souscrit.

Le Client est responsable de tous dommages causés de son fait ou par l'utilisation qu'il fait des Services, et leur impact sur les installations et/ou infrastructures de MT, MT, ses sous-traitants et/ou ses autres clients.

Sans que cette liste soit limitative, le Client veille à ne pas causer de nuisance ou interférence de nature à perturber l'Exploitation du Service par MT, son utilisation par des tiers et/ ou de nature à perturber l'Exploitation des installations notamment techniques (infrastructures) de MT et/ou de tiers.

Le Client reconnaît être informé que la réalisation de ces opérations devra faire l'objet d'une autorisation écrite de MT.

**5.4** Le Client déclare expressément être informé et accepter de :

- ne pas utiliser de façon frauduleuse le Service, à ne pas aider ou inciter d'autres à le faire et plus généralement à ne rien faire qui puisse favoriser une telle utilisation frauduleuse ;
- ne pas intervenir de quelque manière que ce soit, lui-même ou par l'intermédiaire d'un tiers, sur l'un quelconque des équipements mis à sa disposition par MT et nécessaire au fonctionnement de tout ou partie du Service ;
- ne pas revendre ou sous louer tout ou partie du Service mis à disposition ; informer immédiatement MT de tout problème lié au fonctionnement du Service ;

En cas de manquement, MT se réserve le droit de faire application des dispositions de l'article 12 « Responsabilités » des CGV;

**5.5** Le Client s'engage à payer toutes les redevances dues à MT conformément aux termes du Contrat.

**5.6** En cas de non restitution ou restitution non conforme des Equipements fournis par MT, il est convenu d'une pénalité forfaitaire à la charge du Client. Elle est facturée par MT et exigible dans le cas où le Client ne permet pas la récupération des Equipements par MT. Sauf cas de force majeure ou de perte ou vol dûment déclaré(e) auprès de la Sûreté Publique, faisant obstacle à une restitution ou mise à disposition pour récupération par MT de l'Equipement, la facturation sera de :

- 1 000 € HT pour un Commutateur de capacité 1 Go et
- 3 000 € HT pour un Commutateur de capacité 10 Go.

Cette facturation intervient après la date de résiliation effective du Service, si l'Equipement n'a pas été rapporté ou mis à disposition pour récupération, ou pu être récupéré, par MT dans les deux semaines.

**Accueil clients :** 7, rue du Gabian - 98000 Monaco  
**Adresse postale :** BP 4-6 Avenue Albert II- 98001 Monaco Cedex 1

Le Client fait son affaire de l'ensemble des risques, et autres charges (y inclus frais de ports) liées à la restitution et à l'arrêt de l'alimentation des Equipements pour récupération.

Le Client demeure redevable de la facture si l'Equipement est rendu non conforme et/ou au-delà de ladite période dès lors que la facture de pénalité aura été émise par MT.

**5.7** Le Client doit faire une utilisation normale des Equipements et maintenir l'environnement conforme aux prescriptions MT, à défaut aucune garantie ne s'appliquera (notamment de manière non limitative si les Equipements sont endommagés à la suite d'un choc, d'une chute ou d'une surtension).

En cas de défaut de fonctionnement du Service constaté par le Client, il appartient à celui-ci de le signaler au Service Client. Dans l'hypothèse où l'intervention et/ou les travaux effectués par le Client ou le tiers sans l'accord de MT rendraient nécessaire l'intervention de MT ou d'un tiers mandaté par elle pour réaliser des réparations et/ou remettre en service, ces prestations seront facturées selon les tarifs horaires de MT figurant au catalogue des prix de MT.

**6. Obligations du Fournisseur :** MT fera ses meilleurs efforts pour assurer, en conformité avec les usages professionnels et les règles de l'art, la fourniture du Service, sa continuité et ses performances. MT apportera le soin et la diligence nécessaires au maintien en condition opérationnelle des Services dans les conditions de qualité de service ci-après, dans des conditions satisfaisantes de disponibilité et de fiabilité dans les limites des possibilités techniques et réglementaires du moment, et dans les conditions prévues au Contrat.

Le Client reconnaît et accepte que les SLA ne s'appliquent que lorsque le Service est coupé, et les interruptions d'options éventuelles ne sont pas prises en compte pour l'application et le calcul de SLA.

En cas d'évolutions techniques et/ou commerciales remettant substantiellement en cause les conditions d'exécution du Contrat ou son équilibre économique, les Parties s'engagent expressément à négocier de bonne foi sa révision. Les Parties constateront leur accord par un avenant au Bon de Commande initial.

Il est rappelé au Client pour l'application du présent article les points suivants :

- Lorsqu'un incident impacte une Liaison Connectivity International, la pénalité ou compensation ne s'applique que sur l'abonnement de la Liaison affectée par l'incident.
- Le plafond de pénalité par année civile et par Liaison sera limité à deux fois le montant de la redevance mensuelle facturée pour la Liaison concernée.
- Par ailleurs le calcul du temps de coupure de Service est effectué par événement compris entre l'heure d'ouverture et l'heure de résolution mentionnées au ticket d'incident issu des systèmes MT. Pour que les pénalités soient reversées au Client il devra en faire la demande expresse et sera dédommagé le cas échéant sur la base des éléments mesurés par MT visés ci-dessus.

### 6.1 Engagements et compensations

**6.1.1** Disponibilité annuelle du Service par Liaison : 99,85%

Le taux de disponibilité est calculé de la façon suivante :

$$1 - \frac{\text{cumul des minutes d'indisponibilité dans l'année civile}}{365 * 24 * 60}$$

Pénalités relatives à la disponibilité constatée :

- De 99,7% à 99,849% : 20% du montant de l'abonnement mensuel
- Moins de 99,7% : 100% du montant de l'abonnement mensuel

**6.1.2** Garantie de temps de rétablissement (« GTR ») du Service :

- En HO et HNO : 5 heures

Le calcul du nombre d'heures de dépassement par rapport à l'engagement de GTR est effectué par événement avec arrondi à l'heure inférieure.

Le créneau HO ou HNO est celui de l'heure à laquelle l'incident est déclaré dans le ticket d'incident issu des systèmes MT.

Pénalités en cas de dépassement de l'Engagement de GTR par Liaison (les Pénalités sont calculées par paliers de dépassement) :

- 2h : 20% du montant de l'abonnement mensuel
- 4h : 40% du montant de l'abonnement mensuel
- 8h : 60% du montant de l'abonnement mensuel
- Plus de 8h : 100% du montant de l'abonnement mensuel

**6.2 Supervision proactive** : dans le cadre de la fourniture du Service, le Client bénéficie de la supervision proactive.

6.2.1 Le Client est informé que seules les interruptions du Service survenant sur le réseau MT pourront être détectés dans le cadre de la Supervision proactive. Si un incident n'était pas détecté par MT, l'ouverture d'incident sera déclenchée par l'appel du Client au Service Client MT ; il n'y aura pas de nouveau calcul de durée d'incident par rapport à l'heure effective de l'incident.

Par ailleurs, MT ne saurait être tenu responsable du non-respect des Engagements ci-dessus si le manquement est dû à une interruption de service planifiée ou à un fait extérieur à MT, par exemple :

- si l'alimentation électrique fournie est inappropriée ou si un incident d'alimentation se produit sur le site du Client ;
- si l'équipement du Client est défectueux ;
- si le site est inaccessible à MT ou à ses représentants autorisés ;
- si l'incident résulte des actions du Client ou de celles de ses employés ou agents.

6.2.2 Le Client est expressément informé que toute opération de test, de maintenance ou d'évolution de son réseau privé est susceptible de déclencher une alerte au centre de supervision MT et par voie de conséquence la GTR. Le Client s'engage donc impérativement à prévenir MT préalablement à toute opération de cette nature, en précisant les jours et heures auxquels elles interviendront.

### 6.3 Service Client

6.3.1 Le Service Client est le point d'accueil de toutes les demandes de modification et d'assistance technique. Les numéros de téléphone sont disponibles en permanence sur le site : monaco-telecom.mc. Le Service Client assurera pour le Client, selon le niveau de maintenance souscrit :

- la réception des appels de dérangement en 24/7 ;
- la mise en œuvre, le pilotage, et le suivi des opérations de remise en fonctionnement en cas de panne ;
- le télédiagnostic du ou des Site(s) Client distant(s) ;
- le déclenchement des opérations de maintenance sur le(s) Site(s) Client accessibles, éligibles à ce type d'intervention, selon les critères horaires définis dans l'article 6.1.2 « GTR » (par MT ou par l'intervenant qu'il se sera substitué sous sa responsabilité) ;
- le suivi des opérations de dépannage ;
- la remise en route, après réparation, dans les meilleurs délais compte tenu de l'importance ou de la complexité de la panne.
- la mise en œuvre des modifications techniques.

6.3.2 Le Client s'engage à laisser l'accès libre à MT, ou à ses sous-traitants habilités, pour toute intervention dans le cadre des présentes notamment :

- pour l'installation et les prestations de maintenance aux heures et jours ouvrés et moyennant un préavis de 48 heures ;
- pour la réparation d'une défaillance des Equipements situés sur le Site Client, aucun préavis n'est requis pour l'intervention.

6.3.3 Dans le cas où le mauvais fonctionnement n'est pas imputable à MT, ou que le mauvais fonctionnement constaté ne provient pas des Equipements installés par MT, MT facturera au Client ses frais de déplacement et d'intervention. Dans l'hypothèse où le Client sollicite une

intervention de MT sur le Site Client à Monaco, celle-ci fera l'objet d'une facture particulière sur la base des tarifs définis dans le catalogue des prix. Les interventions s'effectuent sur rendez-vous aux jours et heures ouvrés. Toute heure commencée est due.

6.3.4. Toute interruption du Service par MT réalisée afin d'effectuer des opérations exceptionnelles de maintenance ou d'amélioration du réseau sera notifiée préalablement au Client et ne sera pas susceptible de déclencher les pénalités de SLA explicitées ci-avant.

6.3.5 MT se réserve également le droit de modifier les Equipements du Service.

### 7. Conditions financières :

**7.1** Les factures relatives au Service sont mensuelles, sauf disposition particulière précisée au Bon de Commande.

7.1.1 La première facture émise au 1<sup>er</sup> du mois (M) suivant la Date de Mise en Service couvre :

- les frais de Mise en Service ;
- l'Abonnement du mois M-1 facturé au prorata temporis ;
- l'Abonnement du mois M;

Le premier du mois M+1 on facture le mois M+1.

7.1.2 Les factures suivantes, à compter du 1<sup>er</sup> du mois M+1 couvrent l'Abonnement du mois M+1.

La facture suivant la date effective de résiliation du Service sera créditée de l'Abonnement du mois de la date de résiliation facturé au prorata temporis.

7.1.3 Les sommes facturées sont dues dès l'émission de la facture et payables 30 jours après la date d'émission de facture. Le non-respect de l'obligation de paiement à échéance entraînera de plein droit (i) la suspension du Service après mise en demeure de remédier sous huit (8) jours, (ii) la déchéance des termes des créances dues et leur exigibilité immédiate, (iii) la possibilité de résiliation sans nouvelle mise en demeure si le défaut subsiste après la suspension du Service, (iv) l'exigibilité immédiate d'un intérêt de retard égal à une fois et demi le taux d'intérêt légal applicable au jour d'échéance, calculé au prorata temporis par période d'un mois.

### 8. Durée du Contrat

**8.1** Le Contrat entre en vigueur à compter de la date de signature du Bon de Commande par les Parties. Il est conclu pour la durée initiale minimale de 12 mois sauf mention contraire figurant sur ledit Bon de Commande, et commençant à courir à compter de la Date de Mise en Service. A l'expiration de ce délai, le Contrat est reconduit tacitement au-delà de la durée initiale pour une durée indéterminée à laquelle il pourra être mis fin par chacune des Parties à tout moment moyennant un préavis trois (3) mois notifié par lettre recommandée avec demande d'avis de réception.

**8.2** Le Contrat ne peut être rompu durant la période initiale seulement dans les conditions de sortie ci-après :

- En cas de manquement par l'une des Parties à ses obligations contractuelles, le Contrat pourra être résilié de plein droit par l'autre partie trente (30) jours après l'envoi d'une lettre de mise en demeure adressée en recommandé avec avis de réception restée sans effet, sans préjudice de tous les dommages et intérêts dus par l'une ou l'autre des Parties. La mise en demeure indiquera la ou les défaillances constatées.
- MT pourra suspendre de manière immédiate, sans délai de prévenance, ses services, à première demande émanant d'une autorité judiciaire, ou si ce dernier a identifié des opérations malveillantes pouvant porter préjudice à MT ou à un autre client. Dans ce cas, les prestations seront facturées nonobstant leur suspension, sauf dans le cas où MT a manifestement suspendu les prestations à tort.