



**XAN**  
**KOM**

FOURNISSEUR D'ACCÈS

SARL XANKOM - RCS BREST - SIRET : 52015560700028

## CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION DES SERVICES FIBRE ENTREPRISE – VERSION DE JANVIER 2021

### Principaux prérequis techniques

La desserte interne Ethernet est incluse (dans la limite de 30m), jusqu'à l'emplacement où vous désirez le routeur, sous réserve que les travaux internes soient simples et n'impliquent pas de percages complexes, ni un cheminement non conforme aux règles techniques Telecom en vigueur (chemin de câbles, fourreaux, etc.) Réception du contrat  
Lancement de la commande • Local technique accessible • Température < 25°C Délai d'installation standard de 8 à 12 semaines, hors délais de génie civil. Les équipements mis à disposition sont des appareils électroniques très sensibles, il est fortement recommandé de les brancher sur un onduleur, de préférence de type "On Line" ou "Line Interactive".

### Conditions de l'offre d'accès Fibre Optique Entreprise XANKom

Les présentes Conditions ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles XANKom assure au client la fourniture du Service d'accès. Les Conditions font partie intégrante des contrats d'abonnement.

#### Description du service

Il s'agit d'un service de transport de données IP ou Ethernet destiné à se connecter sur Internet.

#### Mise à disposition et mise en service

Après la commande XANKom vérifie l'éligibilité réelle du site client. En cas d'incompatibilité de la situation réelle du service, le contrat sera résilié de manière anticipée sans pénalités. Le Client ne pourra se prévaloir d'aucun préjudice et réclamer aucune indemnité s'il s'avérait que les caractéristiques de son Site ne permettraient pas à XANKom de délivrer le Service ou de ne pouvoir le délivrer qu'avec une technologie différente comme évoqué ci-dessus. Le délai standard de mise à disposition des services d'accès de type Fibre Optique Entreprise sont de 8 à 14 semaines calendaires. Sous réserve de faisabilité technique, et dans la mesure où le cheminement pour la desserte interne est conforme aux normes télécom. (hors travaux de génie civil) Le délai court à compter de l'avis de prise en compte de la commande par XANKom. A l'exception de retards imputables à des travaux de génie civil, au propriétaire/syndic du bâtiment ou à une demande d'autorisation administrative, le client pourra, si le délai de mise à disposition du service excède cent quatre-vingt (180) jours ouvrés, annuler la commande, sans frais, par lettre recommandée avec accusé de réception en respectant un préavis de trois (3) semaines. Dans le cas où le client souhaite annuler la commande, alors qu'une demande administrative ou du propriétaire/syndic du bâtiment est en cours, il sera redevable des frais de mise en service ainsi que de l'intégralité des mensualités convenus dans le contrat. Si, suite à un rendez-vous fixé avec le client, XANKom ou ses sous-traitants ne peuvent accéder au site ou que le contact sur site n'est pas présent ou en cas

d'annulation moins de 4 jours ouvrés avant le rendez-vous, XANKom facturera un forfait de 999 € HT pour déplacement infructueux. Cette impossibilité d'intervenir suspendra le délai standard de livraison du service et un nouveau rendez-vous sera établi avec le client. Dans le cas d'une panne à la mise en service le GTR ne peut être appliqué.

### **Conditions environnementales**

Le client fait son affaire de respecter les conditions environnementales suivantes : Le client réservera un espace parfaitement éclairé et suffisamment important, pour recevoir les équipements mis à disposition par XANKom pour fournir le service. L'emplacement et ses environs ne devront pas présenter le moindre risque pour la sécurité du technicien XANKom Telecom ou de ces sous-traitants, ils devront être facilement accessibles (dégagements suffisants pour le passage du technicien et du matériel, Hauteur de travail ne devant pas excéder 1,5 mètres). En aucun cas le technicien ne sera amené à utiliser une échelle ou autre moyen ne présentant pas toute garantie de sécurité. Tous travaux à effectuer pour que les interventions de XANKom Telecom se fassent en sécurité sont pris en charge par le client. Quatre (4) prises de courant 230V AC 50 Hz 2P+T protégées par un disjoncteur différentiel (16A/30mA), devront être disponibles à moins d'un mètre de l'emplacement souhaité. A titre d'information, sauf mention contraire, les équipements fournis consomment une puissance inférieure à 300 W. L'hébergement des équipements doit être fait au sein d'une armoire informatique 19" avec 6U disponibles. Afin de protéger les équipements mis à disposition contre des perturbations électromagnétiques, tous les équipements électriques et électroniques situés à proximité devront être conformes aux normes permettant l'obtention du label CE. Les matériels mis à disposition (modem/routeur) sont des équipements de haute technologie, robustes et performants. Mais comme tout appareil électronique, ils sont sensibles à leur alimentation électrique (coupures électriques à répétitions, surtensions etc.) XANKom conseille donc fortement d'installer un onduleur de classe "On Line" ou "Line interactive", les modèles Off line n'étant pas adaptés. Les sites exposés à la foudre devront être équipés d'un parafoudre par le client. Les conséquences liées à un problème d'environnement (électrique, foudre, dégât des eaux etc.) sur l'accès et les équipements mis à disposition sont de la responsabilité du client. L'étendue des dommages peut concerner les équipements de XANKom situés chez le client, la desserte interne et les câbles associés à leurs raccordements. Dans le cas de dommage des équipements mis à disposition, du câblage etc., le client devra faire jouer son assurance pour le remboursement du matériel et des frais associés. L'emplacement devra être non inondable et agencé de telle sorte que les équipements mis à disposition ne risquent pas de projection d'eau, de ruissellement et de condensation. L'emplacement et les locaux du client, devront impérativement être propres et tous travaux terminés, sans poussières de chantier. Le client s'engage à ce qu'il n'y ait pas d'amiante dans ses locaux et que l'air ambiant ne transporte pas de particules d'amiante. Les équipements mis à disposition ne devront jamais être placés à même le sol. La température ambiante en utilisation doit être comprise entre 10°C et 35°C, avec un gradient de température qui n'excède pas 5°C par heure. Le taux d'hygrométrie de l'air doit être compris entre 5 et 85%, humidité non condensante. Le client s'interdit toute intervention (modification, déplacement) sur les équipements mis à disposition sans l'accord écrit de XANKom.

### **Autorisations et assurances**

Le client fait son affaire d'obtenir toutes les autorisations, assurances et engagements nécessaires à l'installation, l'exploitation et la maintenance du Service d'accès dans ses locaux. Le client garantit XANKom contre tout recours que pourraient exercer ses tiers à l'occasion de la fourniture du Service d'accès. Au cas où XANKom verrait sa responsabilité mise en cause au titre de l'exécution du contrat, sa responsabilité ne pourra excéder dix mille euros (10 000) pour toute série de dommages résultant des mêmes faits pendant une durée de 12 mois. XANKom ne pourra être tenue pour responsable en cas de poursuites judiciaires à l'encontre du client du fait de l'usage et/ou de la consultation du service par XANKom Telecom

### **Cheminement de la desserte interne**

L'infrastructure de support (chemins de câblage, gaines techniques, goulottes, etc.) doit être disponible et conforme aux normes d'ingénierie Telecom. Si, lors de l'installation, l'infrastructure se révèle inadaptée ou non conforme aux prescriptions techniques, celle-ci doit faire l'objet d'une mise à niveau par le client de nature à la rendre conforme. Le Client s'engage à réaliser les travaux demandés sous quinze (15) jours calendaires maximum, suite à la demande. Si ce délai est dépassé, XANKom démarrera la facturation des mensualités. Il va de même pour tout autre retard imputable au

Client (demande d'autorisation etc.). En cas de défaillance de la desserte interne, les engagements contractuels relatifs à l'Accès ne sont pas pris en compte.

### **Performance du service**

Le débit est constant et garanti 100% du temps. Il correspond au débit montant et descendant maximum, en respectant la tolérance de gigue, transmis sur le réseau XANKom. Les débits indiqués sont exprimés en débit physique ATM ou Ethernet. Le débit IP utile correspond à 80% du débit Physique. La performance est mesurée par XANKom entre le routeur situé sur le site client et le cœur de réseau XANKom Telecom. Ce test de bout en bout permet d'apprécier la qualité du transfert d'informations sur la connexion (paquets reçus, paquets erronés ou en erreur). Seules les mesures effectuées par XANKom sont contractuelles. Dans le cas d'un raccordement vers le réseau Internet, le Client déclare accepter les caractéristiques et limites du réseau Internet. Les données sur Internet circulant sur des réseaux hétérogènes aux capacités techniques diverses, la fiabilité des transmissions ne peut être garantie en dehors du réseau sous la responsabilité de XANKom. Le client reconnaît que la responsabilité de XANKom s'arrête exclusivement à son réseau, et qu'il ne peut être tenu responsable de la qualité des transmissions sur les réseaux des opérateurs tiers et les points d'échanges Internet. Dans le cas où la ou les prestations du client utilisent plusieurs technologies ou solutions XANKom, seule la disponibilité de la prestation ayant la disponibilité la plus basse est garantie. XANKom s'engage à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires au fonctionnement régulier du service. Taux de perte de paquets XANKom garantie un taux maximal de perte de paquets (défini comme le pourcentage de paquet perdus) moyen de moins de 1% à l'intérieur du réseau XANKom et dans le cas où le taux de perte de paquets de type TCP ou UDP moyen excéderait 2% pour un mois calendaire sur la liaison d'accès, le Client sera indemnisé à sa demande de façon forfaitaire de 2% du montant du loyer fixe mensuel contractuel de l'accès. Ces valeurs ne sont valables que quand la charge de la liaison d'accès n'excède pas 60% de capacité. Le taux de perte de paquets n'est pas garanti quand la liaison est en mode dégradé.

#### **Temps de latence**

Le temps de latence est calculé en mesurant toutes les deux minutes la durée d'allers-retours des paquets IP entre la liaison d'accès et le cœur de réseau XANKom, moyenne sur un mois calendaire et ce à vide. Dans le cas où le Temps de Latence Moyen excéderait les valeurs convenues pour un mois calendaire donné, le client sera indemnisé à sa demande de 2% du montant du loyer fixe mensuel contractuel de la prestation concernée.

### **Equipements mis à disposition (Modem/routeur)**

XANKom met à disposition pour la fourniture du service d'accès, des équipements composés d'un ou plusieurs EAS (modems/routeurs), armoire optique et d'un routeur Mikrotik. Le routeur Mikrotik, matérialisera la limite du domaine de responsabilité de XANKom. L'interface physique du service est de type RJ 45 femelle droit, Ethernet cuivre 100M ou Giga Full Duplex avec mécanisme d'auto apprentissage d'adresse MAC. XANKom déconseille la fonctionnalité « auto négociation »

Le Client s'engage à ne jamais modifier le câblage ou encore effectuer un effacement de configuration sur ces équipements, sans l'accord écrit exprès de XANKom. Il incombe au Client d'effectuer le raccordement sur son réseau local, XANKom s'arrête au niveau du routeur Mikrotik, le client fait son affaire des différents équipements, logiciels, installation, maintenance et exploitation supplémentaires liés à son réseau local, XANKom ne prend en charge aucun de ces éléments. XANKom demande un dépôt de garantie indiqué dans le contrat d'abonnement, correspondant à la mise à disposition des équipements (Modem, routeur etc.). Il sera restitué en fin de contrat. A la fin du contrat, le client doit impérativement restituer les équipements dans un délai de quinze (15) jours calendaires maximum après la date d'arrêt du service. Dans le cas contraire le client sera redevable de la valeur des équipements mis à disposition, et le dépôt de garantie sera conservé. La dégradation des équipements, non pris en compte par la garantie constructeur sera facturé. Tarif équipements : Routeur Mikrotik 400€HT Câblage, alimentation 50 € HT Si le client retourne les équipements dans le mois suivant cette facturation, 20% de cette valeur sera maintenue. Les équipements revenus incomplets ou dégradés, seront facturés. XANKom ne prend pas en charge les éventuels frais de remise en état du site Client, suite à la résiliation de celui-ci.

### **Durée et résiliation du Service d'accès**

Le service d'accès prend effet à compter de la date de mise à disposition, pour la durée initiale et ferme indiquée dans le

contrat. Au terme de cette durée initiale le contrat sera tacitement renouvelé par période de 12 mois reconduit d'année en année. Chacune des parties pourra résilier le contrat à chaque renouvellement tacite par lettre recommandée avec accusé de réception trois (3) mois civils avant la nouvelle échéance. A défaut la résiliation sera refusée et l'intégralité des mensualités sera due jusqu'à la date anniversaire du contrat. Dans le cas où le client demande de retarder la résiliation, une nouvelle période de 6 mois sera reconduite. Chaque option rattachée au service d'accès est souscrite pour la même durée, puis est reconduite sur le même principe. La résiliation du contrat n'entraîne pas la résiliation des services d'accès en cours qui sont honorés jusqu'à leur terme, sous réserve de parfait paiement et nonobstant toute clause contraire. En cas de résiliation du contrat avant la mise à disposition du service d'accès, le client sera redevable de l'intégralité des mensualités convenues dans le contrat souscrit, ainsi que des frais de mise en service. XANKom pourra résilier le contrat sans délai en cas de : - Violation, par le client, de l'un ou plusieurs des documents Contractuels - Non-paiement total ou partiel par le Client d'une facture à son échéance ou des pénalités de retard dues - Violation, par le client, des règles de sécurité des espaces techniques Toute résiliation devra être notifiée à l'autre partie par lettre recommandée avec accusé de réception. Le Client s'engage à indemniser XANKom pour tous les dommages subis et résultant de la résiliation du Contrat du fait d'un manquement du Client à ses obligations contractuelles et à verser à XANKom l'intégralité des sommes dues jusqu'à la fin de la période contractuelle initiale.

### **Prix et facturation**

Les frais de mises en service, les migrations et les modifications sont exigibles à la date de signature du contrat, l'abonnement de l'accès et de ses options sont payables à terme à échoir. La facturation est mensuelle et par prélèvement automatique, sauf indication contraire sur le contrat d'abonnement. Le tarif des prestations est stipulé dans le contrat. Les factures seront transmises par voie électronique (email) aux différents contacts enregistrés avec le niveau d'accréditation "Facturation". Elles seront aussi disponibles en ligne sur l'espace client XANKom. Dans le cas où le client souhaite un duplicata d'une facture avec envoi par courrier postal, une facturation de 15 € HT sera générée pour frais administratifs. Si le client fait une demande pour la sortie complète de son livre de compte comptable par voie électronique ou par courrier postal, une facturation de 150 € HT sera générée pour frais administratifs. Toute demande administrative spécifique sera facturée au tarif horaire. Les frais liés à l'utilisation (consommation téléphonique, service à l'usage etc.) sont facturés mensuellement à terme échu. Toute réclamation relative à une facture devra être adressée par le Client, à XANKom via l'espace client dans la section « Demande Administrative » dans un délai maximal de 45 jours calendaires à compter de la réception de celle-ci, à défaut de quoi cette réclamation ne sera pas valable et la facture réputée avoir été acceptée par le Client. Cette demande précisera la portée, la nature et les motifs de la contestation, mentionnera les références précises du litige et fournira tous documents justificatifs. Dans le cas où la réclamation est acceptée par XANKom Telecom. XANKom effectuera un avoir sur la prochaine facture. Nonobstant l'émission d'une réclamation éventuelle, le client s'engage, en tout état de cause, à régler la totalité de la facture correspondante. XANKom s'engage à répondre à la réclamation sous 48 heures ouvrée. En cas de non-paiement d'une quelconque échéance, le client recevra un courrier électronique, puis un courrier A.R de mise en demeure. En cas de non réponse du client dans les (8) jours ouvrés, XANKom se réserve le droit d'interrompre les services et ce, jusqu'au paiement intégral des sommes dues sans notification préalable supplémentaire. Une majoration de 10% par mois civil de retard et 35 € HT pour frais administratifs seront aussi facturés. En cas de défaut de paiement des pénalités sont dues, invariablement chaque jour, en dépit des jours chômés ou fériés, dès le premier jour de retard, c'est-à-dire dès le lendemain de la date de la facture. Outre que les pénalités pour retard de paiement sont calculées sur le montant TTC des sommes dues. En aucun cas le Client ne pourra demander une quelconque indemnité à XANKom du fait de l'interruption de ses services suite à un incident de paiement. Le client sera en outre redevable de frais de remise en service d'un montant de 79 HT par service suspendu. XANKom pourra réclamer au client des compensations financières au titre des procédures administratives liées à une faute contractuelle du client. Les tarifs indiqués sont hors tout impôt, droit et taxe de quelque nature que ce soit, direct ou indirect, présent ou futur, qui pourrait être dû sur le prix d'une quelconque commande. La TVA sera facturée en sus au taux en vigueur à la date de facturation. Au cas où d'autres impôts, droits ou taxes seraient applicables, il sera procédé sur chaque facture aux ajustements nécessaires pour que le Fournisseur perçoive dans tous les cas l'intégralité des montants correspondant à ses tarifs. Toute modification de la législation applicable aux opérateurs ou aux contrats de service de référence afférents ayant pour effet de faire supporter au client des impôts, droits ou taxes autres ou d'un montant supérieur à ceux existants à la date de signature du Contrat, entraînera un ajustement corrélatif des tarifs définis aux présentes conditions. Le Client paiera

tous les impôts, droits, taxes et redevances professionnelles, de quelque nature que ce soit (y compris la taxe professionnelle) et toutes les taxes supplémentaires éventuellement applicables à l'avenir aux activités du Client et à l'utilisation d'un réseau de télécommunications. XANKom se réserve le droit de demander (après information préalable), le versement d'une avance sur consommation et/ou garantie bancaire équivalent à six (6) mois de facturation du montant mensuel le plus élevé facturé au cours des douze (12) derniers mois. Dans le cas d'absence d'antécédents de facturation, le montant de la garantie financière est calculé par XANKom Telecom sur la base des prévisions communiquées par le client. Après résiliation du contrat, et uniquement en cas de paiement par le Client de l'intégralité des sommes dues, le dépôt de garantie sera restitué en fin de contrat.

### **Modifications/Déménagement du service d'accès**

A la demande du client, les modifications de débit et d'offres peuvent être réalisées par XANKom en cours de Contrat, et ce, sous réserve technique et commerciale. Cette modification est assujettie à un avenant au contrat et à une reconduction de celui-ci. XANKom ne garantit pas la continuité du Service d'accès pendant les opérations de modifications. Ces modifications interviennent uniquement du lundi au vendredi (hors jours fériés) de 9h à 18h. Pour des raisons commerciales et/ou techniques, XANKom Telecom peut modifier les caractéristiques de son Service d'accès et/ou les présentes Conditions. Dans ce cas, XANKom Telecom adressera une notification au client avec un préavis d'un (1) mois. Le client peut refuser une telle modification par lettre recommandée avec avis de réception motivée dans les huit (8) jours suivant la réception de l'information de modification. Chaque partie peut alors résilier les accès concernés sans pénalités avec un préavis d'un mois, si elles sont concernées par lesdites modifications. A défaut, le client est réputé avoir accepté les modifications communiquées qui s'appliqueront aux commandes en cours et aux commandes futures. Dans le cas du déménagement d'un site, après validation commerciale et technique la procédure sera la suivante : (1) la création d'une nouvelle liaison d'accès (2) la suppression de la liaison d'accès existante Les demandes de déménagements de l'accès et de ses options entraînent la signature d'un avenant au contrat avec les nouvelles conditions tarifaires liées à la nouvelle adresse d'installation. Dans le cas où le client n'est pas d'accord avec ces nouvelles conditions, le client reste redevable de l'ensemble des mensualités de l'accès en cours, jusqu'à son échéance contractuelle.

### **Support et assistance : Procédure et principe**

Le support XANKom est accessible du lundi au vendredi (hors jours fériés) de 9h à 18h. La personne souhaitant accéder au support XANKom doit appeler au 02 29 611 208 et autoriser la prise en main à distance du technicien XANKom via le logiciel « Assistance Xankom ».

#### *Coupure totale de service du lundi au vendredi de 9h à 18h*

Avant toute signalisation d'un incident, le client doit s'assurer que le dysfonctionnement ne se situe pas sur ses équipements ou ceux hors responsabilité de XANKom Telecom, et/ou de la desserte interne. Si ces vérifications n'ont pas été faites, le support XANKom Telecom ne pourra entamer aucune action. Si, par contre, tout a bien été vérifié, le client doit contacter le service client XANKom au 02 29 611 208, où un chargé de clientèle prendra en charge son appel et : - identifiera le client et vérifiera que la personne est bien présente dans la liste des contacts - identifiera le service et le niveau de support souscrit, ainsi que le site impacté - effectuera avec le correspondant, une série de tests (vérification de synchronisation, redémarrage du modem etc.) Si le diagnostic montre un dysfonctionnement sur le service, le Service Client XANKom ouvrira un ticket d'incident qui sera traité par le support de niveau 2, pour une prise en charge immédiate. XANKom s'engage à une Garantie de Temps de Rétablissement (GTR) en moins de quatre (4) Heures Ouvrables (du lundi au vendredi de 9h à 18h, hors jours fériés) Le non-respect de cet engagement par XANKom donne lieu au versement de pénalités précisées dans la section « Conditions requises pour la mise en œuvre des engagements de XANKom » des présentes. Le numéro de ticket, devra être conservé et transmis, à chaque appel ou correspondance avec les services de XANKom, et ce pour retrouver immédiatement le dossier en question. En dehors des horaires, le rétablissement est différé au premier jour ouvrable suivant, avant 12 heures. Afin de traiter l'interruption dans les meilleures conditions, il est nécessaire que le client fournisse toutes les informations nécessaires comme : Depuis quand le problème est présent, y-a-t-il eu un événement juste avant la panne (coupure électrique, orage, intervention d'un technicien tiers dans les locaux ou dans les parties communes etc....) Dans le cas où le service technique XANKom, demande au client de faire des tests complémentaires, le décompte du temps d'interruption est gelé jusqu'au retour du

client. Si les techniciens XANkom ou ses sous-traitants n'ont pas accès au site et/ou à l'équipement, le décompte sera aussi gelé. Dans le cas où les équipements mis à disposition (modem/ routeur) sont hors service, suite à un problème électrique par exemple, le GTR ne s'applique pas. XANkom s'engage à faire un remplacement par transporteur dans les 24/48 heures ouvrées. Les frais de port liés au renvoi de l'équipement défectueux sont à la charge du client. Afin de ne pas être bloqué pendant cette période, XANkom Telecom propose en option, le dédoublement de matériel (routeur) pour minimiser le temps de coupure. Dans le cas où le ticket d'incident n'est pas du ressort de XANkom et/ou est consécutif à un usage anormal et/ ou frauduleux du service, une facturation de 100 Euro HT pour incident signalé à tort pourra être générée. Dans le cas où l'intervention sur site et/ou au central conclut que la responsabilité n'incombe pas à XANkom Telecom, une facturation de 999 Euro HT pour intervention à tort sera générée.

#### *Coupure totale de service hors heures ouvrées - Contrat GTR 24h/24 uniquement*

En dehors des heures ouvrées, le service d'astreinte est accessible sur le même numéro (02 29 611 208). Il est exclusivement réservé aux clients ayant souscrit un contrat GTR 24h/24 pour le service impacté et étant en coupure totale. Il ne peut être utilisé pour des questions techniques, administratives, modifications de service ou demandes d'informations. Avant de contacter l'astreinte, il est impératif de respecter la même procédure que pour les coupures totales en heures ouvrées (vérification de votre installation etc....) Dans le cas où le ticket d'incident n'est pas du ressort de XANkom et/ou est consécutif à un usage anormal et/ou frauduleux du service, une facturation de 300 Euro HT pour incident signalé à tort hors heure ouvrée pourra être générée. Dans le cas où l'intervention sur site et/ou au central conclut que la responsabilité n'incombe pas XANkom Telecom, une facturation de 999 Euro HT pour intervention à tort sera générée. Dans le cas où un client ne dispose pas d'un contrat GTR 24h/24 et qu'il contacte tout de même le support hors heures ouvrées, une facturation de 100 Euro HT sera générée et aucun support ne sera effectué, il sera invité à rappeler pendant les heures ouvrées.

#### *Dégradation de service*

Les incidents de dégradation de service sont uniquement pris en compte du lundi au vendredi de 9h à 18h (hors jours fériés). Avant toute signalisation d'une dégradation de service, le client doit s'assurer que le dysfonctionnement ne se situe pas sur ses équipements ou ceux hors responsabilité de XANkom, et/ou de la desserte interne. Les dégradations de services, peuvent être : - Problème de débit - Pertes de paquets - sauvegarde inopérante - etc. Le client doit contacter le service client XANkom au 02 29 611 208, où un chargé de clientèle prendra en charge son appel et : - identifiera le client et vérifiera que la personne est bien présente dans la liste des contacts - identifiera le service et le niveau de support souscrit, ainsi que le site impacté - effectuera avec le correspondant, une série de tests (vérification de synchronisation, redémarrage du modem etc.) Si le diagnostic montre une dégradation sur le service, le Service Client XANkom ouvrira un ticket d'incident qui sera traité par le support de niveau 2, qui mettra tout en œuvre pour résoudre le dysfonctionnement dans les délais raisonnables. Le numéro de ticket, devra être conservé et transmis, à chaque appel ou correspondance avec les services de XANkom, et ce pour retrouver immédiatement le dossier en question. Afin de traiter la dégradation dans les meilleures conditions, il est nécessaire que le client fournisse toutes les informations nécessaires comme : Depuis quand le problème est présent, y a-t-il eu un événement juste avant la dégradation. Dans le cas où le ticket d'incident n'est pas du ressort de XANkom et/ou est consécutif à un usage anormal et/ou frauduleux du service, une facturation de 100 Euro HT pour incident signalé à tort pourra être générée. Dans le cas où l'intervention sur site et/ou au central conclut que la responsabilité n'incombe pas XANkom Telecom, une facturation de 999 Euro HT pour intervention à tort sera générée.

#### *Clôture de l'incident*

La clôture d'un ticket d'incident est notifiée par l'intermédiaire du ticket et par e-mail, voir par téléphone avec la cause du dysfonctionnement. Le client dispose de 24 heures pour contester la résolution de l'incident. Dès réception de celle-ci, la résolution sera relancée sans l'ouverture d'un autre ticket. Passé le délai de 24 heures et en l'absence de contestation, la clôture sera acceptée tacitement. *Maintenance et travaux programmés* Afin de maintenir la qualité constante du réseau, XANkom Telecom peut être amené à réaliser des travaux susceptibles d'affecter temporairement le fonctionnement des services fournis. XANkom s'efforcera, dans toute la mesure du possible, de réduire les perturbations qui peuvent en résulter pour le client. Durant ces périodes, les services impactés ne peuvent être signalés en coupure totale et ne sont pas pris en compte dans le délai de rétablissement contractuel. La liste des travaux programmés est accessible via l'espace client XANkom, avec les dates, heures et durées prévisionnelles d'interruption du Service. La période de maintenance est généralement faite en dehors des heures ouvrées, afin de minimiser au maximum les conséquences de ces travaux. Dans le cas où le client est seul susceptible d'être affecté par les travaux,

XANkom convient avec le client de la plage horaire d'intervention. Dans le cas exceptionnel où, à la demande du client et après étude, les travaux programmés ont lieu à une heure non ouvrable, les frais supplémentaires engagés par XANkom Telecom seront à la charge du client.

#### *Procédure d'escalade en cas de dépassement du GTR ou retard de réponse*

Dans le cas où une coupure totale de service dépasse la durée contractuelle de rétablissement, le client peut demander une escalade, si celle-ci n'a pas encore été faite. Le responsable du service client XANkom, prendra en charge le ticket afin de faire accélérer les actions auprès des différents intervenants.

#### *Questions et demandes techniques*

Dans le cadre de l'abonnement de service, le client dispose d'un support technique niveau 1 de haute qualité sur l'ensemble des services que XANkom fournit. Si les documents et les aides en ligne ne répondent pas aux questions du client, celui-ci peut faire une demande d'assistance technique via l'Espace Client XANkom en décrivant avec précision sa demande. Cette demande technique (dit ticket) portera un numéro d'identification unique et ce, pour un parfait suivi. Ce ticket sera traité par le service technique XANkom dans la journée ou sous 24H, durant les heures ouvrées.

REMARQUE : Un ticket correspond à un problème unique. Si le client a des questions multiples, celui-ci doit les ouvrir séparément. Aucun ticket avec plusieurs demandes différentes ou concernant plusieurs sites ne pourra être traité. Dans le cas où la question du client ne rentre pas dans le cadre du support de niveau 1 Exemple : aide au transfert d'un site web, aide à la configuration de votre propre routeur ou switch niveau 3 etc... XANkom propose un support optionnel avec une facturation forfaitaire.

### **Service et support Tarif Problème simple niveau 1**

Problème et conseil mineur par exemple : Questions relatives à l'utilisation, configuration simple. Inclus dans le cadre d'un abonnement ou contrat de service.

### **Problème complexe niveau 2**

Problèmes plus graves ou plus complexes techniquement hors responsabilité XANkom Telecom par exemple : conseils sécurité, routage, configuration réseau complexe avec conseils sur routage, firewall, configuration PBX etc. **5€ HT à la connexion, puis 1€ HT/minute**

### **Configuration manuelle pour le client**

Le client nous demande de modifier une configuration du routeur ou toutes autres modifications manuelles **5€ HT à la connexion, puis 1€ HT/minute**

### **Procédure d'expertise niveau 3**

(Suite à deux signalisations à répétition) Dans le cas où vous rencontrez un problème, mais que le support niveau 1 ne voit aucun dysfonctionnement, vous pouvez faire une demande d'expertise. **Forfait 999 Euro HT** Si cette expertise montre que le dysfonctionnement est lié au service de XANkom Telecom, celle-ci ne vous sera pas facturée. Les forfaits de support seront facturés même si le problème a été résolu sans l'aide de l'assistance technique ou si la résolution n'est pas du ressort de XANkom, mais d'un tiers. Si le support révèle que le problème est sous la responsabilité de XANkom, aucune facturation ne sera générée.

#### *Demandes administratives*

Pour toute demande administrative

(Modification de RIB, demande d'avoir, réclamation de facture etc.) Le client doit se rendre sur son espace Client XANkom Telecom et décrire sa demande, une réponse sera donnée dans les 48 heures.

#### *Disponibilité annuelle du service*

XANkom mesure la disponibilité annuelle de chaque Accès, correspondant au cumul des interruptions de service signalé par le client comprises dans la période souscrite au support. En standard du lundi au vendredi (hors jours fériés) de 9h à 18h et avec le service GTR 24h/24, 24h/24 7j/7. XANkom s'engage à moins de 9 heures de coupure du service annuel (sur la base de 365 jours pour les contrats 24h/24 et 251 jours ouvrée pour les contrats standard). Le non-respect de cet engagement par XANkom donne lieu au versement des pénalités suivantes : Supérieur à 9 heures ou égal à 11 heures, 25% du montant de l'abonnement mensuel du service. Supérieur à 12 heures ou égal à 15 heures, 50% du montant de l'abonnement mensuel du service. Supérieur à 16 heures ou égal à 20 heures, 100% du montant

de l'abonnement mensuel du service. Les pénalités ne peuvent excéder l'équivalent d'un mois d'abonnement.

*Conditions requises pour la mise en œuvre des engagements de XANKom* L'engagement de XANKom couvre toute interruption totale des transmissions constatées et mesurées par XANKom Telecom au cours d'une période d'observation maximale de 15 minutes sur la plage de GTR souscrite par le client. L'interruption doit provenir d'un élément quelconque de l'Accès installé et exploité par XANKom. Le client doit permettre aux personnels ou sous-traitants de XANKom chargés de la maintenance du Service, l'accès à ses locaux et tout emplacement technique qui permet le raccordement du service. Seuls les éléments techniques de XANKom font foi et comptent dans le calcul de la durée d'interruption. En cas de non-respect du délai de rétablissement ou de non-respect de l'engagement relatif à l'Interruption Maximale de Service (GTR) par XANKom, le client a le droit au versement de pénalités forfaitaires définies. Pour faire valoir ce droit, le Client doit adresser à XANKom une demande écrite, dans les 15 jours suivant l'incident, en précisant le numéro de ticket dudit incident. Ce montant sera déduit par XANKom sur la prochaine facture du Service adressée au Client. Seul l'accès est assujéti au GTR, sauf dans le cas où une option intègre elle aussi un GTR. Dans le cas où l'accès serait responsable du dysfonctionnement de l'option, seul le GTR de l'accès sera pris en compte, de plus les pénalités ne peuvent s'additionner et ne peuvent dépasser 100% de la mensualité de l'accès. Pénalité (en % de l'abonnement mensuel du site impacté, hors options) Délai de rétablissement

Entre 4 heures et 6 heures	15 %
Entre 6 et 8 heures	25 %
Entre 8 et 10 heures	45 %
Entre 10 et 12 heures	65 %
> 12 heures	100 %

De convention exprès, ces sommes constituent pour le client une indemnité forfaitaire, libératoire et définitive couvrant la totalité du préjudice subi et excluent toute réclamation en dommages et intérêts pour ce motif. La responsabilité de XANKom ne pourra être engagée et aucune pénalité ne sera due lorsque l'Interruption ou le non-respect des engagements de niveaux service définis ci-dessus résultera : - d'une modification de la prestation demandée par le Client - d'un cas de force majeure du fait d'un tiers - du fait du Client et en particulier du non-respect des spécifications techniques fournies par XANKom pour la mise en œuvre du Service ou d'un mauvais fonctionnement de la desserte interne - d'un élément non installé et exploité par XANKom - de l'existence de contraintes particulières ou de la nécessité de mettre en œuvre des moyens spéciaux (tels qu'accès réglementé, interdiction de passage, obstacles naturels, configurations architecturales non accessibles par des moyens usuels) non imputables à XANKom - d'une perturbation ou interruption dans la fourniture ou l'exploitation des moyens de télécommunication fournis par le ou les exploitants des réseaux auxquels sont raccordés les installations de XANKom, et notamment en cas de dysfonctionnement des réseaux d'infrastructure des concessionnaires du domaine public - de modifications dues à des prescriptions à XANKom Telecom par l'Autorité de Régulation des Télécommunications ou tout autre organisme réglementaire - de la défaillance matérielle des équipements mis à disposition. Dans le cas où XANKom ne respecterait pas ses obligations sur une période de 4 mois calendaires consécutifs donnant lieu à une indemnisation du client à sa demande, le client pourra résilier de plein droit le service dont il bénéficie, sans indemnité, en respectant un préavis d'un (1) mois.

### **Force majeure**

Aucune des deux parties ne sera tenue pour responsable vis à vis de l'autre de la non-exécution ou des retards dans l'exécution d'une obligation du présent contrat qui seraient dus au fait de l'autre partie consécutivement à la survenance d'un cas de force majeure habituellement reconnu par la jurisprudence, notamment : - les grèves ou conflits de travail dans les locaux de l'une des parties - les incendies, inondations ou autres catastrophes naturelles - les interruptions des moyens de télécommunication - les réformes réglementaires ou légales applicables aux documents contractuels - les interruptions électriques liées à un défaut de la société historique - les décisions administratives ayant pour effet de rendre l'exécution desdites obligations excessivement coûteuses. Le cas de force majeure suspend les obligations nées du présent contrat pendant toute la durée de son existence. Toutefois si le cas de force majeure devait être d'une durée supérieure à quarante-cinq (45) jours ouvrés, il ouvrirait droit à la résiliation de plein droit du présent contrat par l'une ou l'autre des parties, huit (8) jours ouvrés après l'envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception, notifiant cette décision.

### **Confidentialité**

Chacune des deux parties devra considérer comme confidentielle pendant la durée du contrat et sans limitation de durée après son expiration, toute information obtenue dans le cadre de son exécution. Les documents contractuels sont régis par la loi française. Tous litiges nés du présent Contrat ou en rapport avec celui-ci seront soumis aux tribunaux compétents de Grasse, y compris en cas de procédure référé ou de pluralité des défendeurs. Dans le cas où la



responsabilité du prestataire serait retenue, le client pourra prétendre bénéficier exclusivement des indemnités décrites dans le présent document. Le client ne pourra pas prétendre bénéficier d'indemnisation ou dommages et intérêts pour les préjudices directs et indirects tels que la perte de clientèle, perte de chiffre d'affaire, de bénéfices ou de compétitivité. La responsabilité de XANKom est expressément limitée aux indemnités prévues dans le cadre du présent contrat.

### **Réseau internet**

Le Client s'engage à respecter les règles en vigueur sur Internet communément appelées «Netiquette». Compte tenu de la nature même du réseau Internet et de son fonctionnement, le Client déclare parfaitement reconnaître, que XANKom ne saurait voir sa responsabilité engagée pour notamment : - La contamination par des virus de données et/ou logiciels du Client hébergés dont la protection incombe à ce dernier. - Les intrusions malveillantes de tiers sur son réseau local. - Les détournements éventuels par des tiers de mots de passe, codes confidentiels, et plus généralement de toute information à caractère sensible pour le Client. - des éventuels maintenances ou interruption de service sur des réseaux autre que le réseau XANKom. Tous les services fournis par XANKom ne peuvent être utilisés que dans un but licite. Le Client s'engage à respecter l'ensemble de la réglementation applicable à la diffusion d'information sur Internet notamment : - la transmission ou le stockage d'informations ou de données audiovisuelles - les documents portant atteinte aux droits d'auteurs - les informations qui présenteraient un caractère menaçant, choquant, violent, diffamatoire, xénophobe, discriminatoire ou qui seraient contraires à l'ordre public ou aux bonnes mœurs. Afin d'assurer une qualité de service égale à tous ses Clients, et en respect des dispositions légales françaises en vigueur, le Client refusera d'héberger les contenus suivant (sans y être limité) : - Services d'envois massif d'e-mails sans autorisation préalable des destinataires (SPAM) - Les services de tété-transmission de contenus protégés par des droits d'auteurs sans autorisation des intéressés. Dans le cas où le Client connecté ne respecterait pas ces conditions, et après avis par courrier électronique resté sans effet au-delà de 48 heures, XANKom suspendra le service, sans que le Client puisse prétendre à un remboursement quelconque. XANKom se réserve le droit de suspendre sans préavis le ou les services du Client, si ceux-ci compromettent techniquement le réseau XANKom notamment : - Attaques réseau à destination du Client - Attaques par Déni de Service à destination du Client Le Client s'engage à ce que ses équipements, utilisateurs, serveurs n'interrompent, n'interfèrent ni ne perturbent les services acheminés via le Réseau Internet ou ne portent atteinte à la confidentialité des communications acheminées via ledit réseau, ni ne causent aucun préjudice à des tiers.

### **Divers**

XANKom se réserve la faculté de céder, transférer ou apporter à un tiers, sous quelque forme que ce soit, les droits et obligations nés du présent contrat. Le Client s'engage à informer immédiatement XANKom Telecom de toute modification concernant sa situation : changement d'adresse, de numéro de téléphone ou de coordonnées bancaires. Conditions de l'offre d'accès Fibre Optique Entreprise XANKom -

Signature, date et cachet