

15. Annexe 8 : Liaisons louées

15.1 Le contrat d'abonnement de liaison louée

Le Contrat entre en vigueur :

- au jour de la signature par les deux parties ou
- au jour de la signature de l'accusé de réception du bon de commande par

Le Contrat est à durée indéterminée. Il est souscrit pour une durée minimale d'un (1) an à compter de la date effective de livraison de la liaison louée. La durée est calculée à compter de la date effective de livraison. En cas de modification technique telle qu'une augmentation de débit, un changement d'interface ou un déplacement d'extrémité, la durée du Contrat est prolongée d'une durée minimale d'un (1) an.

Le versement d'un dépôt de garantie peut être demandé par au moment de la souscription du Contrat et à tout moment au cours de son exécution. Au moment de la souscription du Contrat, le montant du dépôt de garantie est égal aux frais d'accès au service plus douze (12) mois d'abonnement à la liaison louée. En cours de Contrat, le dépôt de garantie est égal à douze (12) mois d'abonnement à la liaison louée. Le dépôt de garantie n'est pas producteur d'intérêt. Son remboursement intervient, au plus tard, deux (2) mois après la résiliation du Contrat, sous réserve du paiement des sommes dues à Ooredoo au titre du Contrat.

Lorsque le Client utilise le bon de commande, il y décrit sa commande et le transmet à . Après vérification de la demande, en accuse réception au Client. L'accusé de réception matérialise le Contrat passé entre et le Client. Ces documents sont transmis par courrier ou par télécopie.

15.2 Paiement des factures

Les sommes dues au titre du Contrat font l'objet de factures adressées au Client. Les factures sont bimestrielles ou mensuelles. Le montant de l'abonnement est payable d'avance, à l'exception de la période comprise entre la date de livraison et le début de la période de facturation qui est facturé à terme échu. Le montant des frais d'accès au service est exigible dès la date effective de livraison.

Les sommes facturées sont dues à la date d'établissement de la facture dite "date de facture" et payables dans un délai maximum de trente (30) jours suivant cette date. La date limite de paiement est portée sur la facture.

En cas de retard de paiement, ou de paiement partiel d'une facture, une pénalité de retard est applicable de plein droit. Cette pénalité est égale au taux du marché monétaire (TMM) majoré de trois (3) points, calculé sur le montant restant dû. La pénalité est due dès le premier jour de retard et sera calculée sur une base journalière.

Après mise en demeure par CAR restée sans effet pendant un délai de quinze (15) jours, dispose de la faculté de suspendre ses prestations. Si le non-paiement persiste, la résiliation du Contrat intervient dans le délai indiqué le CAR ci-dessus. Le Client est informé, par CAR, de cette résiliation. Lorsque le Client défaillant est titulaire d'un ou plusieurs contrats avec , l'intégralité des sommes dues au titre du Contrat est reportée sur la ou les factures des contrats à jour. En cas de non-paiement, est en droit de suspendre et éventuellement de résilier les contrats correspondants.

Pendant les douze (12) mois qui suivent la « date de facture », tient à la disposition du Client les éléments d'information établissant, en l'état des techniques existantes, un justificatif de la facture. En cas de réclamation, l'obligation de paiement de la somme en litige est suspendue, sous réserve du paiement de la partie non contestée de la facture. En cas de rejet de la réclamation par , le paiement de la somme en litige devient immédiatement exigible. Le délai de paiement de cette somme est précisé par Le CAR portant décision de rejet par

15.3 Livraison des liaisons louées

Le délai de livraison standard de est de trente (30) jours. Le délai standard correspond au délai minimal requis par pour satisfaire la demande du Client, dans la mesure où la desserte interne a été réalisée conformément aux préconisations ci-dessous.

..... ne peut garantir le respect du délai de livraison standard lorsque :

- des difficultés exceptionnelles de construction sont rencontrées,
- le câblage de la desserte interne est réalisé par et nécessite l'établissement d'un devis.

La date de livraison est définie à partir de la date souhaitée et du délai standard. Elle est négociée entre et le Client. La date convenue de livraison ainsi négociée est précisée dans le Contrat ou dans l'accusé de réception du bon de commande.

Lorsque le délai souhaité par le Client est supérieur au délai standard, la demande est satisfaite à la date souhaitée par le Client. Cette date est alors retenue comme date convenue.

On appelle date effective de livraison la date à partir de laquelle le Client peut utiliser la liaison.

..... tient le Client informé de l'état d'avancement des travaux. Les informations relatives à la livraison sont transmises par téléphone ou par tout moyen convenu avec le Client, au responsable technique indiqué dans le Contrat ou dans le bon de commande pour l'extrémité A de la liaison, sauf demande contraire du Client. Si, pour des raisons propres à Ooredoo, il s'avère que la livraison ne peut avoir lieu à la date convenue, le notifie sans délai au Client.

La date effective de livraison est notifiée au Client sous la forme d'un compte rendu de livraison. Si cette date n'est pas contestée sous un délai de sept (7) jours, elle est considérée comme acceptée par le Client.

Le Client peut demander, sans frais supplémentaires, au plus tard dix (10) jours avant la date convenue, un report de la date convenue de livraison. Cette demande est adressée à Ooredoo par lettre ou par télécopie. La demande, admise une seule fois, ne peut donner lieu à un report d'une durée supérieure à trois (3) mois, à compter de la demande.

Livraison anticipée par : l'abonnement est dû à compter de la date convenue. Retard de livraison du fait du Client : l'abonnement est dû à compter de la date convenue. Retard de livraison du fait de : le Client a droit, sans autre formalité, au versement d'une pénalité de retard dont le taux est fixé, par jour calendaire de retard à 5 % du prix mensuel d'abonnement au service souscrit, à concurrence d'un (1) mois d'abonnement au service. Cette pénalité constitue pour le Client une indemnité forfaitaire couvrant la totalité du préjudice subi.

L'ensemble de ces dispositions s'applique également à la modification technique des liaisons existantes.

15.4 Conditions du raccordement

La livraison de la liaison louée est effectuée au point de terminaison situé à l'intérieur des locaux occupés par le Client, et selon ses indications. prend à sa charge le coût d'établissement de la liaison jusqu'au Point d'Entrée, sauf difficultés exceptionnelles de construction.

On appelle Point d'Entrée le premier "point de coupure" situé sur le parcours défini pour la liaison du Client et sur la propriété du Client, la propriété d'un tiers ou la partie du domaine public concédée au Client ou à un tiers.



Sur son réseau, c'est-à-dire entre les Points d'Entrée de chaque extrémité, détermine seule le tracé et les moyens techniques permettant de constituer une liaison louée.

Sept (7) jours avant la date convenue de livraison, le Client met à la disposition de

- la desserte interne, si elle n'est pas réalisée par
- les emplacements suffisants et aménagés pour recevoir les équipements qui constituent le point de terminaison de la liaison.

Lorsque ce délai de sept (7) jours n'est pas respecté, négocie une nouvelle date de livraison. Cette date ne peut excéder de quinze (15) jours la mise à disposition par le Client de la desserte interne et des locaux. L'abonnement au service est facturé à compter de la date convenue initiale.

..... procède au raccordement, en présence du Client, pendant les jours ouvrés, du lundi au vendredi de 8 heures à 17 heures.

..... reste étrangère à tout litige pouvant naître entre le Client et le propriétaire du local ou tout prestataire à l'intérieur des locaux client à l'occasion de la livraison d'une liaison louée.

La fourniture et l'entretien de la desserte interne de la liaison, c'est-à-dire de l'ensemble des infrastructures et équipements nécessaires à l'acheminement du service (notamment génie civil, chemin de câbles, câbles, etc...) entre le Point d'Entrée et le local où sont installés les équipements constituant le point de terminaison ne sont pas compris dans les prestations de

Le Client peut, ou non, en confier la réalisation à Ooredoo. Le câblage de la desserte interne par fait l'objet d'un devis et les frais facturés sont précisés dans le devis.

Lorsque la demande du Client suppose des modalités particulières d'établissement de tout ou partie de la liaison louée, telles qu'une technique ou un parcours distincts de ceux habituellement utilisés par, ou l'exécution de travaux en dehors des heures et jours ouvrables, elle est satisfaite par, après étude de faisabilité. Cette demande est traitée en offre sur mesure et fait l'objet d'un devis pour la détermination des frais à la charge du Client.

En cas de difficultés exceptionnelles de construction, les frais engagés par qui dépassent un montant fixé par sont à la charge du Client, dans la limite des capacités utilisées, après acceptation d'un devis présenté par

15.5 Obligations du Client

Pour toute intervention justifiée par la commande ou l'entretien d'une liaison louée, le Client doit permettre à, et aux personnes mandatées par elle et qui justifient de leur qualité, la possibilité d'accéder aux locaux où sont situés les points de terminaison de cette liaison.

Aucune intervention ne peut être réalisée dans les locaux du Client ou d'un tiers sans la présence du Client ou de son représentant.

Lorsque réalise la desserte interne, le Client doit permettre l'accès à l'ensemble des locaux concernés. Si cette intervention nécessite le passage sur la propriété d'un tiers, le Client fait son affaire du respect, par ce tiers, des obligations du présent article.

Le Client est tenu d'informer, ou les personnes mandatées, de l'existence et de l'emplacement des canalisations de toute nature et de tout autre facteur de risque pouvant survenir dans les locaux où sont installés les points de terminaison de la liaison louée.



Avant de signaler une interruption du service à _____, le Client s'assure que le défaut ne se situe pas sur ses équipements ou sur la desserte interne.

_____ facture toute intervention consécutive à une interruption ou à une défaillance dont l'origine ne réside pas dans un équipement qu'elle a fourni. Il en est de même en cas d'usage anormal par le Client de tout équipement fourni par _____.

Lorsque la fourniture du service nécessite, au point de terminaison, l'installation d'équipements par _____, ceux-ci restent la propriété exclusive de _____. Il appartient au Client de maintenir les mentions de propriété qui peuvent y être apposées.

Le Contrat ne transfère au Client aucun droit de propriété sur l'un quelconque des équipements mis à sa disposition au titre du Contrat, y compris sur les logiciels et leurs documentations, livrets et instructions techniques fournis au Client par _____. En conséquence, le Client s'interdit de procéder à tout acte de disposition ou de permettre tout acte, quel qu'il soit, contraire au droit de propriété ou de licence de _____.

Lorsque des logiciels sont nécessaires à l'utilisation des équipements, _____ concède au Client un droit d'usage personnel, non exclusif et non transférable sur ces logiciels. Ce droit est consenti pour la durée du Contrat.

Le Client s'interdit d'effectuer toute adaptation, modification, duplication ou reproduction des logiciels, quelle qu'en soit la nature, de les installer sur d'autres équipements et, de manière générale, s'interdit tout acte qui contrevient aux droits de _____.

Le Client ne doit en aucun cas :

- débrancher la liaison du point de terminaison,
- couper l'alimentation des équipements,
- modifier le câblage des cartes,
- modifier la configuration des équipements.

Le Client s'engage à ne pas modifier le dispositif d'essais éventuellement installé et accepte de le manoeuvrer lorsque les agents de _____ en font la demande.

Le Client assume, en qualité de gardien, les risques correspondant aux équipements installés par _____, dès leur livraison et jusqu'au moment de leur restitution. Cette responsabilité couvre en particulier les cas de détérioration des équipements.

Pendant toute la durée de fourniture du service, en sa qualité de gardien, le Client s'engage à souscrire auprès d'un organisme notoirement solvable, une assurance couvrant les dommages matériels que peuvent subir ces équipements, de telle sorte qu'_____ soit subrogée dans les droits du Client à l'indemnité versée par la compagnie d'assurances. Si celle-ci est insuffisante pour couvrir la totalité des dommages matériels subis par les équipements, _____ en réclame la différence au Client. _____ communique au Client, sur demande, la valeur des équipements devant être assurés.

En cas de saisie ou de toute autre prétention d'un tiers à des droits sur lesdits équipements, y compris les éventuels logiciels, le Client est tenu de s'y opposer et d'en aviser immédiatement _____ afin de lui permettre de sauvegarder ses droits. De la même manière, en cas de procédure collective, le contractant est tenu d'aviser immédiatement _____.



15.6 Service après-vente (SAV)

assure la mise en place des moyens nécessaires à la bonne marche du service. Elle met à la disposition du Client un centre de service après-vente accessible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Ses coordonnées sont précisées par dans le Contrat ou dans l'accusé de réception du bon de commande.

Le Client signale, par téléphone, au centre de service après-vente, tout incident affectant le fonctionnement du service. Il précise, lors de la signalisation, le numéro de la liaison (numéro de prestation), la nature du défaut constaté, le numéro téléphonique de la personne à contacter, ainsi que son numéro de télécopie.

Ooredoo fournit au Client un numéro d'enregistrement de la signalisation.

Dans la première heure ouvrable qui suit la signalisation, précise au Client le diagnostic et la durée prévisible de l'interruption. informe régulièrement le Client du déroulement de la relève. intervient les jours et heures ouvrables, du lundi au samedi, de 8 heures à 17 heures.

s'engage à rétablir le service dans les dix (10) heures ouvrables qui suivent l'enregistrement de la signalisation. Les liaisons bénéficient d'une Garantie de Temps de Rétablissement (GTR) en moins de 10 heures ouvrables.

L'engagement de couvre toute coupure franche et continue constatée par pendant une période d'observation de quinze (15) minutes. La coupure doit provenir d'un élément quelconque de la liaison installée et exploitée sous la responsabilité de

Les parties conviennent que les éléments techniques de comptage des communications de font foi afin de justifier l'heure exacte des communications téléphoniques échangées avec le Client.

Le dérangement doit être confirmé par l'enquête de . Dans ce cas, le temps de suspension du service nécessaire aux essais et au dépannage est pris en compte dans le calcul de la durée de l'interruption. Si le dérangement n'est pas confirmé, peut, à la demande du Client et sous réserve de faisabilité, mettre la liaison en observation durant vingt-quatre(24) heures ; la liaison est alors inutilisable par le Client.

Si le point de terminaison est hébergé dans le local d'un tiers, le Client prend les dispositions nécessaires afin que le tiers permette à l'accès au local.

Le délai de rétablissement est suspendu si le Client n'est ni présent ni représenté dans le local hébergeant le point de terminaison.

De même, l'existence de contraintes géographiques particulières ou la nécessité de mettre en œuvre des moyens spéciaux suspendent le délai de rétablissement :

- accès réglementé (route, local technique...), interdiction de passage, transport aérien, maritime ou fluvial (hélicoptage, utilisation de bateaux...)
- obstacles naturels à traverser ou à contourner (glissement de terrain, route inondée...)
- configurations architecturales spéciales non accessibles par les moyens de (phares, ...).

En cas d'impossibilité de respecter le délai de rétablissement, et de la durée prévisible de la panne.

avise le Client de la nature



Dès que le service est rétabli, informe le Client par téléphone. Un compte-rendu d'intervention est transmis systématiquement au Client, par télécopie ou par courrier, dans un délai de vingt-quatre (24) heures ouvrables à compter du rétablissement.

Le compte-rendu d'intervention indique par signalisation et liaison concernées :

- le numéro de la liaison (numéro de prestation),
- la localisation des extrémités,
- la date et l'heure de dépôt de la signalisation par le Client au centre de service après-vente (ou du constat de l'incident par) et le numéro d'incident,
- la localisation et la nature du dérangement,
- la date et l'heure de rétablissement du service.

En cas de non-respect du délai de rétablissement (délai de rétablissement supérieur à dix (10) heures ouvrables) par Ooredoo, le Client a droit au versement d'une pénalité forfaitaire de retard égale à 25 % de l'abonnement mensuel de la liaison.

Le montant des pénalités de GTR versées chaque année civile pour une liaison est plafonné à :

- Trois (3) mensualités d'abonnement pour une liaison livrée avant le 1^{er} novembre de l'année considérée,
- Deux (2) mensualités d'abonnement pour une liaison livrée en novembre de l'année considérée,
- Une (1) mensualité d'abonnement pour une liaison livrée en décembre de l'année considérée.

Le montant de l'abonnement pris en compte dans le calcul des pénalités et des plafonds est celui facturé au Client au moment du rétablissement, après application d'éventuelles remises.

De convention expresse, ces sommes constituent pour le Client une indemnité forfaitaire couvrant la totalité du préjudice subi et excluent toute réclamation en dommages et intérêts pour ce motif.

Les pénalités ne sont pas dues lorsque l'interruption du service ou le non-respect du délai de rétablissement résultent :

- 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 ou d'un mauvais fonctionnement de la desserte interne.

Pour assurer le maintien de la qualité de ses services, peut être amenée à réaliser sur son réseau des travaux susceptibles d'affecter temporairement le fonctionnement du service objet du Contrat. s'efforce, dans toute la mesure du possible, de réduire les perturbations qui peuvent en résulter pour le Client.

Avant chaque intervention, transmet au Client un préavis, par téléphone et par écrit, en indiquant les dates, heures et durées prévisionnelles d'interruption de la liaison qui est identifiée par son numéro.



Si seule la liaison souscrite par le Client est susceptible d'être affectée par les travaux, convient avec lui de la plage horaire d'intervention, dans les limites horaires définies pour le service après-vente.

Si, exceptionnellement, à la demande du Client et après étude, les travaux programmés ont lieu en heure non ouvrable, les frais supplémentaires sont à la charge du Client.

Si les travaux concernent des liaisons de plusieurs Clients, _____ informe le Client dans un délai minimum de quinze (15) jours avant les travaux.

Les interruptions de service dues à des travaux programmés, réalisés soit avec le préavis ci-dessus, soit en accord avec le Client, ne sont pas considérées comme incidents. A ce titre, elles ne sont pas prises en compte dans les engagements décrits ci-dessus ou dans les garanties contractuelles de disponibilité ou de rétablissement éventuelles contractualisées par le Client et concernant le service.

15.7 Modification du Contrat

Le Client peut demander des modifications techniques telles que les augmentations de débit ou les déplacements d'extrémités. La durée du Contrat est modifiée dans les conditions prévues à l'article 10.3.

Les modifications sont réalisées soit avec suspension du service, soit sans coupure. Les interventions sont réalisées en heures ouvrables.

Le Client peut demander à Ooredoo le maintien de la liaison existante parallèlement à la nouvelle liaison pendant une durée maximum de deux (2) mois. La modification est dite « sans coupure du service ». Cette faculté garantit la continuité du service pendant les opérations de modification. La date de fin d'utilisation de la liaison initiale est précisée dans le Contrat ou dans le bon de commande. Pendant la période de recouvrement, les abonnements propres à chaque liaison sont dus.

En cas de modification avec suspension de service, l'ancienne liaison louée est automatiquement résiliée par _____ au jour demandée par le Client,

Le déplacement d'une extrémité d'une liaison louée à une nouvelle adresse, sans changement des caractéristiques techniques, peut être réalisé dans les conditions suivantes :

- plus de six (6) mois séparent la précédente livraison et la date convenue pour le déplacement,
- la nouvelle liaison est souscrite pour une durée minimale d'un (1) an,
- seuls les frais d'accès au service relatifs à la nouvelle extrémité sont perçus,
- l'abonnement mensuel de la nouvelle liaison est calculé en fonction de la nouvelle distance.

Lorsque les conditions définies ci-dessus ne sont pas réunies, le déplacement d'extrémité est considéré comme un nouveau Contrat, avec facturation de la totalité des frais d'accès au service. La liaison précédente est résiliée avec facturation des éventuelles pénalités de résiliation anticipée.

Le Client peut commander l'augmentation du débit d'une liaison louée si plus de six (6) mois séparent la date de livraison et la date souhaitée pour l'augmentation du débit.

Dans les six (6) premiers mois, il faut résilier l'ancienne liaison louée et s'acquitter des pénalités de résiliation puis créer une nouvelle liaison louée.



Pour commander une augmentation de débit, le Client doit remplir et signer un bon de commande.

Une nouvelle durée minimale d'un (1) an d'abonnement est fixée à compter de la date de mise en service de la nouvelle liaison louée. Le montant de l'abonnement de la nouvelle liaison louée est modifié en fonction du débit choisi.

L'augmentation du débit d'une liaison louée est proposée sous réserve d'une étude de faisabilité. Les frais d'accès au service de la nouvelle liaison louée sont dus intégralement.

Toute modification du Contrat affectant les caractéristiques techniques et demandée avant la date convenue de livraison, est traitée comme une résiliation avant la date effective de livraison suivie d'une nouvelle commande.

Le Contrat de fourniture d'une liaison louée ne peut être cédé par le Client qu'avec l'accord préalable et écrit de . Le Client cédant reste solidairement responsable, avec le cessionnaire, des sommes dues à , au titre du Contrat cédé, pendant l'année qui suit la date de la cession du Contrat.

A défaut d'accord de cession, un Client peut reprendre une liaison préalablement attribuée à un autre utilisateur dont le Contrat est en cours de résiliation. La reprise ne doit modifier aucune des caractéristiques de la liaison et la demande doit être déposée au plus tard au jour de la résiliation effective du Contrat. Cette reprise, considérée comme un nouveau Contrat, donne lieu à la perception de frais réduits appelés frais de reprise.

Les cessions et reprises donnent lieu à la facturation de frais précisés dans l'Offre de .

s'engage à ne modifier les conditions de fourniture du service qu'après avoir procédé à une information suffisante du Client. L'information intervient dès que possible et le délai ne peut être inférieur à deux (2) mois. Lorsqu'un tel changement rend nécessaire le remplacement ou l'adaptation d'équipements terminaux appartenant au Client, informe celui-ci au moins dix-huit (18) mois à l'avance. Le Client s'oblige alors à en assurer le remplacement à ses frais.

Si procède à la modification du service sans respecter le délai de dix-huit (18) mois, il ne peut être mis à la charge du Client qu'une partie des frais, proportionnelle à la durée effective du préavis.

En cas de modification des conditions du Contrat par , le Client peut résilier le Contrat sans pénalité, y compris pendant les périodes minimales. La résiliation doit être effective à la date d'application de ces modifications.

15.8 Résiliation du Contrat

Après l'expiration de la durée minimale, l'abonnement peut être résilié à tout moment, par lettre ou par télécopie adressée à Ooredoo, sous réserve du respect d'un préavis de sept (7) jours à compter de la réception de la demande par .

Le Client peut, avant la date effective de livraison, annuler tout ou partie de sa demande, par lettre ou par télécopie adressée à . Les frais d'accès au service et les éventuels frais supplémentaires restent dus à . Toutefois, si la demande de résiliation parvient à Ooredoo avant notification au Client de la date convenue, les frais d'étude relatifs à une extrémité sont facturés.



Le Client qui résilie une liaison ou une option avant l'expiration de sa durée minimale doit payer à une pénalité égale à la moitié de l'abonnement au service pour la période restant à courir jusqu'à la date anniversaire de la livraison. Cette pénalité n'est pas due si la résiliation est motivée par une hausse de prix ou une modification des conditions du Contrat. Le montant de l'abonnement pris en compte dans le calcul des pénalités est celui facturé au Client après application des remises éventuelles.

En cas d'inobservation par le Client des conditions de l'abonnement, lui adresse une mise en demeure par CAR. Si l'inobservation n'a pas cessé et si ses conséquences n'ont pas été réparées quinze (15) jours après la réception du CAR, peut résilier de plein droit le Contrat.

En cas de résiliation du Contrat, le Client s'engage à restituer les équipements propriété de , à sa première demande. A ce titre, il autorise à pénétrer dans les locaux qui hébergent les équipements, aux jours et heures ouvrables de , pour y récupérer les équipements, en sa présence ou celle d'un de ses représentants. ne prend pas en charge les frais de remise en état des locaux pouvant résulter d'une dépose des équipements effectuée dans des conditions normales.

Si, suite à une demande de , le Client n'a pas permis la restitution dans un délai de quinze (15) jours, et après mise en demeure adressée CAR restée sans effet au terme d'un nouveau délai de quinze (15) jours, il doit payer à Ooredoo, par jour de retard et par équipement non restitué, une pénalité égale à 10 % du prix mensuel d'abonnement au service, sans préjudice de toute action en justice que Ooredoo peut engager.

Lorsque le Contrat est résilié, établit le solde du compte à la date de résiliation. Les sommes éventuellement payées d'avance sont remboursées.

En cas de résiliation, les sommes dues par le Client au titre du Contrat deviennent immédiatement exigibles.

