



### Ligne Analogique

La présente Annexe spécifie les engagements de qualité de service applicables au service Ligne Analogique (ci-après dénommé le « Service »). Le Service relève des Conditions Spécifiques Voix.

## 1. Engagements liés à la Mise en Service

### 1.1 Définition

Si pour des raisons propres à Orange Business Services, il s'avère que la Date de Mise en Service du Service ne peut avoir lieu à la Date Contractuelle de Mise en Service, Orange Business Services en informe sans délai le Client.

### 1.2 Conditions d'application

Aucune pénalité ne sera versée si le retard résulte de la non mise à disposition par le Client des locaux à la date requise par Orange Business Services ou si la mise en service du Service n'a pas été demandée par le Client un mois après la Date Contractuelle de Mise en Service.

### 1.3 Pénalités / Plafond

#### 1.3.1 Abonnement principal, Contrat Professionnel, Contrat Professionnel Présence et Contrat Pro Services

Orange Business Services verse au Client, sans autre formalité et sur demande, une pénalité forfaitaire égale à 2 mois d'abonnement des lignes concernées.

#### 1.3.2 Abonnement temporaire – standard

Orange Business Services verse au Client, sans autre formalité et sur demande, une pénalité forfaitaire d'un montant maximum égal :

- au tiers du montant du forfait (équivalent aux frais de mise en service et à l'abonnement mensuel de la période considérée), dans le cas d'un abonnement temporaire d'une durée inférieure ou égale à 1 mois, ou
- au tiers du montant des frais de mise en service dans le cas d'un abonnement temporaire d'une durée supérieure à 1 mois et inférieure ou égale à 6 mois.

#### 1.3.3 Abonnement temporaire – livraison expresse

Orange Business Services verse au Client, sans autre formalité et sur demande, une pénalité forfaitaire d'un montant maximum égal :

- à la moitié du montant du forfait (équivalent aux frais de mise en service et à l'abonnement mensuel de la période considérée), dans le cas d'un abonnement temporaire d'une durée inférieure ou égale à 1 mois, ou
- à la moitié du montant des frais de mise en service dans le cas d'un abonnement temporaire d'une durée supérieure à 1 mois et inférieure ou égale à 6 mois.

## 2. Engagements de qualité de service liés à la réactivité d'Orange Business Services

### 2.1 Garantie de Temps de Rétablissement

#### 2.1.1 Définition

Orange Business Services fournit un service après-vente avec engagement de délai de rétablissement dénommé « Garantie de Temps de Rétablissement ».

#### 2.1.2 Conditions d'application

En cas de problème de fonctionnement, Orange Business Services enregistre les signalisations du Client 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

#### 2.1.3 Valeur

Pour toute interruption, Orange Business Services s'engage à rétablir les offres « Abonnement principal », « Contrat Professionnel », « Contrat Professionnel Présence » et « Contrat Pro Services » dans les conditions suivantes :

- **Abonnement principal** : rétablissement du service les jours et heures ouvrables, du lundi au samedi de 8 heures à 18 heures, dans les 48 heures ouvrables qui suivent l'enregistrement de la signalisation.
- **Contrat Professionnel** : rétablissement du service les jours et heures ouvrables, du lundi au samedi de 8 heures à 18 heures<sup>1</sup>, dans les 8 heures ouvrables qui suivent l'enregistrement de la signalisation.
- **Contrat Professionnel Présence** : rétablissement du service les jours et heures ouvrables, du lundi au samedi de 8 heures à 18 heures<sup>1</sup>, dans les 4 heures ouvrables qui suivent l'enregistrement de la signalisation.
- **Contrat Pro Services** : rétablissement du service les jours ouvrables uniquement (hors dimanche et jours fériés), du lundi au samedi de 8 heures à 18 heures<sup>1</sup>, dans les « vingt-quatre heures chrono », qui suivent l'enregistrement de la signalisation. Par exemple, si le Client dépose une signalisation à 19 heures, Orange Business Services rétablit le Service au plus tard le lendemain avant 18 heures. De même si l'enregistrement de la signalisation intervient le samedi à 18H00, Orange Business Services rétablit le Service au plus tard le lundi à 18H00,

#### 2.1.4 Pénalités / Plafond

En cas de dépassement du délai de rétablissement, Orange Business Services est redevable, sur demande du Client, d'une pénalité forfaitaire égale à 2 mois d'abonnement à l'offre interrompue (soit « Abonnement principal », « Contrat Professionnel », « Contrat Professionnel Présence » ou « Contrat Pro Services »).

Dans le cas d'un Groupement de ligne, les pénalités s'appliquent à chaque ligne en dérangement, au sein dudit groupement.

Le montant des pénalités accordées au titre de la Garantie de Temps de Rétablissement au cours d'une année calendaire est plafonné à l'équivalent de 12 mois d'abonnement à l'offre souscrite (soit « Abonnement principal », « Contrat Professionnel », « Contrat Professionnel Présence » et « Contrat Pro Services ») et à 12 mois d'abonnement au(x) service(s) optionnel(s) souscrit(s).

### 2.2 Garantie de Temps de Rétablissement 4 heures option S1 ou S2

#### 2.2.1 Définition

Orange Business Services fournit un service après-vente à délai de rétablissement garanti, dénommé "Garantie de Temps de Rétablissement 4 heures option S1 ou S2 (ou GTR 4h) dans le cadre des offres « Contrat Professionnel », « Contrat Professionnel Présence », « Contrat Pro Services » et « Abonnement temporaire »

#### 2.2.2 Valeur

La GTR 4h comprend deux options :

<sup>1</sup> Sauf en Guadeloupe, en Martinique et en Guyane, où les heures et jours ouvrables s'entendent du lundi au vendredi, de 7 heures à 17 heures et à Mayotte où les jours et heures ouvrables s'entendent du lundi au vendredi de 7 heures 30 à 17 heures 30.

- **Option S1** : rétablissement en moins de 4 heures, 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24, quels que soient le jour et l'heure de la signalisation.
- **Option S2** : rétablissement en moins de 4 heures, pour toute signalisation déposée pendant les jours et heures ouvrables, de 8 à 18 heures, du lundi au samedi inclus. En dehors de ces horaires, le rétablissement est différé au premier jour ouvrable suivant avant 12 heures.

## 2.2.3 Conditions d'application

### 2.2.3.1 Contrat Professionnel, Professionnel Présence ou Pro Services

La GTR 4h est destinée au Client ayant souscrit une offre « Contrat Professionnel », « Contrat Professionnel Présence » ou « Contrat Pro Services ». La GTR 4h n'est pas fournie dans les DOM. L'option choisie est précisée dans le Bon de Commande. La GTR 4h est souscrite pour l'ensemble des lignes desservant un même équipement terminal.

Toute adjonction ou suppression d'une ligne analogique sur l'équipement terminal du Client entraîne automatiquement la modification correspondante de la GTR 4h. Elle prend effet à la Date de Mise en Service ou de suppression de la ligne analogique.

Le Client peut demander le remplacement d'une option GTR par une autre. Le changement prend effet quinze jours après la signature du Bon de Commande.

### 2.2.3.2 Abonnement temporaire

**Pour l'offre « Abonnement temporaire » dont la durée est inférieure ou égale à 1 mois**, Orange Business Services s'engage à rétablir le Service dans le délai garanti par l'option S1 de la GTR4h. La GTR 4h n'est pas fournie dans les DOM.

**Pour l'offre « Abonnement temporaire » dont la durée est supérieure à 1 mois et inférieure ou égale à 6 mois**, Orange Business Services s'engage à rétablir le Service dans le délai garanti par l'option S1 ou S2. L'option choisie est précisée dans le Bon de Commande. La GTR 4h n'est pas fournie dans les DOM.

## 2.2.4 Pénalités/Plafond

### 2.2.4.1 Contrat Professionnel, Contrat Professionnel Présence ou Contrat Pro Services

En cas de non-respect par Orange Business Services du délai de rétablissement, si le retard n'excède pas deux heures, le Client a droit, sans autre formalité et sur demande, à une pénalité forfaitaire de retard égale au montant mensuel de l'abonnement à l'offre interrompue (« Contrat Professionnel », « Contrat Professionnel Présence » ou « Contrat Pro Services ») et à un mois d'abonnement au service GTR 4h. La pénalité est doublée si le retard dépasse deux heures (soit deux mois d'abonnement à l'offre interrompue (« Contrat Professionnel », « Contrat Professionnel Présence » ou « Contrat Pro Services ») et deux mois d'abonnement à la GTR 4H).

Dans le cas d'un Groupement techniques de lignes, les pénalités s'appliquent à chaque ligne en dérangement au sein dudit groupement.

Au cours d'une année calendaire, le montant des pénalités accordées au titre de la GTR 4h est plafonné à l'équivalent de 12 mois d'abonnement à l'offre concernée (« Contrat Professionnel » ou « Contrat Professionnel Présence » ou « Contrat Pro Services ») et à 12 mois d'abonnement à la GTR 4h S1 ou S2.

### 2.2.4.2 Abonnement temporaire

**Pour l'offre « Abonnement temporaire » dont la durée est inférieure ou égale à 1 mois** et en cas de non-respect par Orange Business Services du délai de rétablissement, si le retard n'excède pas deux heures, le Client a droit, sans autre formalité et sur demande, à une pénalité forfaitaire de retard égale au tiers du montant du forfait de l'« Abonnement temporaire » du au titre de la ligne analogique concernée. Ce montant est plafonné au montant du forfait de l'offre « Abonnement temporaire ».

**Pour l'offre « Abonnement temporaire » dont la durée est supérieure à 1 mois et inférieure ou égale à 6 mois** et en cas de non-respect par Orange Business Services du délai de rétablissement, les stipulations de l'article 2.2.3.1 du présent document s'appliquent. Le montant des pénalités est plafonné au montant total des abonnements dus par le Client au titre de l'offre « Abonnement temporaire » et de la GTR4h S1 ou S2 souscrit pour la durée de l'offre « Abonnement temporaire ».

## 3. Généralités

Le non-respect d'un engagement de qualité de service garanti par Orange Business Services ne dispense pas le Client de son obligation de s'acquitter du prix du Service souscrit auprès d'Orange Business Services.

Toute indemnité ne pourra être réclamée par le Client que dans un délai d'un an à compter de la notification par Orange Business Services au Client du résultat de la prestation d'audit ou de l'incident ouvrant droit à réclamation d'indemnité.



Les pénalités sont imputées sur la facture du bimestre qui suit leur acceptation par Orange Business Services.

Par convention expresse, le paiement de ces pénalités constitue pour le Client une indemnité forfaitaire et définitive couvrant le préjudice subi et exclut toute autre réclamation en dommages-intérêts à ce titre.

Orange Business Services ne pourra être tenu responsable du non-respect des engagements de qualité de service garantis, dans les cas suivants :

- Cas de force majeure ;
- Fait de tiers ;
- Fait du Client ;
- Inaccessibilité du Client en cas d'incident :

si pour quelque raison que ce soit, le Client ne peut être joint, la durée d'Indisponibilité sera gelée jusqu'à ce que Orange Business Services (ou son représentant) puisse établir un contact avec le Client afin de résoudre l'incident identifié. Cette mesure s'applique également aux cas dans lesquels le Client refuse à Orange Business Services (ou à son représentant) l'accès au Site pour rétablir la disponibilité du Service.

- Maintenance préventive ;

les interruptions de Service dues à des travaux qui ont été programmés par Orange Business Services ne sont pas considérées comme incidents. A ce titre, elles ne sont pas prises en compte dans les engagements garantis de disponibilité ou de rétablissement.

- d'une demande de modification du Service par le Client

Dans ces différents cas d'exclusion, les pénalités ne seront pas dues.