

Contrat De Connexion Corporate ADSL

Prière de renvoyer ou de déposer le présent contrat dûment complété et signé à Hexabyte ou à notre revendeur agréé le plus proche, accompagné de votre règlement, d'une copie de la CIN du premier responsable de la société et du RC.

Réf :

INFORMATIONS SUR LA SOCIETE

Raison Sociale : _____
Adresse : _____
Code Postal : _____ Ville : _____
Nom et Prénom du gérant _____
N° de la carte d'identité : _____
Matricule Fiscal : _____
RC : _____
Domaine d'activité : _____
Tél. Fixe: _____
Tél. Portable: (pour recevoir les notifications) _____
Fax : _____
E-Mail : _____
Responsable Internet : _____
Fonction : _____

INFORMATIONS SUR LA CONNEXION

Débit pouvant atteindre : 4 Mo / 8 Mo / 20 Mo
Délai d'activation : 24h ouvrables
Modem fourni par HexaByte : OUI
Modem configuré par HexaByte : OUI
Adresse IP fixe : OUI
Nom de domaine: .com / .com.tn / .tn
Espace d'hébergement: 200 Mo
Espace sauvegarde : 8 Go
Adresses e-mail personnalisées de type "nom.pré-nom@masociété.com (.com.tn / .tn)" : OUI
Engagement de qualité SLA : OUI
Accès prioritaire au service technique : OUI
Nombre d'adresses E-Mail : _____

FORMULE DE REGLEMENT

Règlement par : Chèque / Espèce / Virement
Banque et agence : _____

ADRESSES E-MAIL

Important : Le présent contrat est soumis au décret 97/501 du 14/03/1997 et arrêtés du 22/03/1997 et du 09/09/1997 du ministre des communications. La signature de ce présent contrat implique la totale acceptation des Conditions Générales de Vente (formulaire ci-joint). La signature est obligatoire suivie de la mention « lu et approuvé »

POUR HEXABYTE

Fait à : _____
Le : _____ / _____ / _____

Signature et cachet :

POUR LE CLIENT

Fait à : _____
Le : _____ / _____ / _____

Signature et cachet :

Service Level Agreement (SLA)

Article 01: OBJET

Le présent Engagement a pour objet de définir les conditions selon lesquelles HexaByte et Tunisie Télécom mettent à la disposition des clients un engagement de qualité, ci après désigné "SLA" : Service Level Agreement associé à l'offre Corporate ADSL.

Article 02: DÉFINITIONS

• Délai d'activation :

Le délai d'activation d'un accès Corporate ADSL englobe les délais liés à l'étude de faisabilité et la mise en service de l'accès à compter de la date de réception par HexaByte de la demande d'abonnement de l'accès Corporate ADSL. Le délai d'activation s'applique uniquement aux demandes situées dans les zones éligibles au service Corporate ADSL et sous condition de disponibilité des ressources. Le délai d'activation concerne les demandes de création, migration de l'ADSL Light & PRO vers Corporate ADSL ainsi que les demandes de transfert. Le délai d'activation sera décompté entre l'heure de dépôt de la demande et l'heure à laquelle l'accès est activé par Tunisie Telecom.

• Déangement :

Toute interruption de l'accès Corporate ADSL due à une absence de synchronisation imputable à TUNISIE TELECOM.

• Temps d'intervention des dérangements :

Le Temps d'intervention en cas de déangement correspond à la durée écoulée entre le dépôt de la réclamation par HexaByte au niveau du workflow de Tunisie Télécom et l'intervention de cette dernière.

• Heures ouvrables :

De 8h à 12h et de 14h à 18h ; du lundi au vendredi sauf jours fériés. Pour le transfert des lignes Corporate ADSL, le client est tenu de fournir le N° de téléphone de la nouvelle ligne fixe post payée.

Article 03 : DESCRIPTION DU SERVICE FOURNI

• Le présent document définit les engagements de qualité de service de HexaByte & Tunisie Telecom vis à vis des clients pour l'offre Corporate ADSL.

• Les engagements de qualité sont définis par les paramètres suivants ; un délai d'activation, ainsi qu'un délai d'intervention en cas de déangement.

Article 04 : DÉLAI D'ACTIVATION

4.1 Engagement:

HexaByte & Tunisie Telecom s'engagent à satisfaire les demandes Corporate ADSL dans un délai n'excédant pas 24 heures ouvrables dans les zones éligibles au service Corporate ADSL.

4.2 Compensation :

En cas de dépassement du délai d'activation convenu, le Client aura droit à une indemnité, par accès, calculée conformément au tableau ci-dessous :

Nombre d'heures ouvrables de retard pour l'activation de l'accès par rapport au délai d'activation	Indemnité en % d'une redevance mensuelle de l'accès Corporate ADSL
Jusqu'à 8 heures	10 %
entre 8 et 16 heures	20 %
Plus que 16 heures	30 %

Article 05 : GARANTIE DU TEMPS D'INTERVENTION EN CAS DE DÉRANGEMENT

5.1 Engagement :

HexaByte & Tunisie Telecom s'engagent à intervenir en cas de déangement suite interruption de l'accès Corporate ADSL imputable à Tunisie Télécom ou à HexaByte dans un délai n'excédant pas 8 heures ouvrables à compter de la signalisation du déangement par le client. En dehors de ces horaires, l'intervention est différée au premier jour ouvrable suivant. En cas de dépassement du délai d'intervention convenu, le client aura droit à une indemnité, par accès, calculée conformément au tableau ci-dessous :

Nombre d'heures ouvrables de retard pour l'intervention en cas de dérangements	Indemnité en % d'une redevance mensuelle de l'accès Corporate ADSL
Jusqu'à 8 heures	10 %
entre 8 et 16 heures	20 %
Plus que 16 heures	30 %

Le cumul des indemnités relatives au délai d'intervention est plafonné à une redevance mensuelle par accès par an (soit 80 dinars).

Article 06 : MODALITÉ DE VERSEMENT DES INDEMNITÉS

Les indemnités seront calculées, totalisées et créditées à HexaByte, par accès, une fois par an à la fin de l'année calendaire. Par la suite, HexaByte procède au versement de l'indemnité au client. Le versement des indemnités est tributaire de la fourniture de ce SLA signé par les soins du client. La responsabilité de Tunisie Telecom & HexaByte ne pourra être engagée et aucune indemnité ne sera due dans les cas suivants:

- La violation par le client des clauses contractuelles relatives au contrat d'abonnement au service Corporate ADSL;
- Toute demande retournée par Tunisie Telecom à HexaByte pour des motifs de non éligibilité au service Corporate ADSL (ligne suspendue, ligne résiliée, ...)
- Installation interne du client non encore prête pour le raccordement de l'accès ;
- Un dysfonctionnement de l'équipement terminal du client ou du câblage interne;
- Tout autre cas de force majeure au sens de la jurisprudence en vigueur et définie par tout événement imprévisible, irrésistible hors du contrôle de Tunisie Telecom et rendant momentanément impossible l'exécution de ses engagements.

Article 07 : DIVERS

1. Le présent contrat est conclu pour une durée de 12 mois à partir de la date d'ouverture d'accès. Le contrat sera renouvelable par tacite reconduction pour des périodes successives de un an (1), sauf demande de rupture de contrat par l'une ou l'autre

partie. La rupture du contrat devra être notifiée à l'autre partie par lettre recommandée avec accusé de réception, au moins 30 jours avant la date de survenance du terme. La modification du Service d'Accès ou de la période d'abonnement ne pourra être modifiée qu'à l'initiative d'Hexabyte.

2. Aux termes et conditions du présent contrat d'abonnement, Hexabyte accorde au CLIENT, qui l'accepte, le droit de se connecter à INTERNET, selon le type d'abonnement choisi et l'équipement informatique mentionné dans le formulaire de demande d'abonnement.

3. Le droit accordé au CLIENT aux termes des présentes est personnel, incessible, non-transférable.

4. La connexion au Service d'Accès n'est autorisée qu'à la condition que le CLIENT utilise l'(ou les) identifiant(s) (Login) et le (ou les) mot(s) de passe, établis, sous réserve de disponibilité, sur la base des indications qu'il a communiquées à Hexabyte. Hexabyte se réserve le droit en cours d'exécution des présentes de changer cet (ou ces) identifiant(s) et/ou le (ou les) mots de passe pour des raisons d'ordre technique en respectant un préavis de 15 jours.

5. Toute connexion au Service d'accès ou transmission de données effectuée en utilisant le (ou les) mot(s) de passe et l' (les) identifiant(s) du CLIENT seront réputées avoir été effectuées par le CLIENT lui-même ou l'un de ses préposés. Le CLIENT s'assure de la confidentialité du ou des mots de passe qui lui a (ont) été confié(s). Le CLIENT est responsable de toute perte, détournement ou utilisation non autorisée du ou des mots de passe ou de ses identifiants et des conséquences engendrées. Dans ce cas, le CLIENT s'engage à avertir Hexabyte sans délai et demander, par message électronique (E-mail) confirmé par lettre recommandée, le changement immédiat du ou des mots de passe confiés lors de la souscription de l'abonnement.

POUR HEXABYTE

Fait à : _____

Le : _____ / _____ / _____

Signature et cachet :

POUR LE CLIENT

Fait à : _____

Le : _____ / _____ / _____

Signature et cachet :