

Conditions générales

« Offres FTTE passif »

Entre

Le Syndicat Mixte Ouvert Deux-Sèvres Numérique, dont le siège social est situé au Conseil Départemental, mail Lucie Aubrac, CS58880, 79028 NIORT CEDEX, immatriculé au registre du commerce et des sociétés de Niort sous le numéro 200072197,

ci-après dénommé RIP FTTX

représenté par René Bauruel en sa qualité de Président du Syndicat Mixte Ouvert, dûment habilité

d'une part,

ET

XXX société XXX, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de XXX sous le numéro XXX, dont le siège est situé au XXX.

ci-après dénommée l'« Opérateur » ou l'« Usager »

Représentée aux fins des présentes par XXX, en sa qualité de XXX, dûment habilité à cet effet

d'autre part,

ci-après collectivement dénommées les « Parties » ou individuellement « Partie »,

IL EST CONVENU CE QUI SUIT

TABLE DES MATIERES

ARTICLE 1 - DEFINITIONS	3
ARTICLE 2 - OBJET	3
ARTICLE 3 - DOCUMENTS CONTRACTUELS	3
ARTICLE 4 - DATE D'EFFET ET DUREE	3
4.1 DATE D'EFFET	3
4.2 DUREE	4
ARTICLE 5 - DATE DE MISE A DISPOSITION	4
5.1 DATE DE MISE A DISPOSITION CONVENUE	4
5.2 DATE DE MISE A DISPOSITION EFFECTIVE	4
5.3 REPORT DE LA DATE DE MISE A DISPOSITION	4
ARTICLE 6 - SERVICE APRES-VENTE	4
6.1 TRAITEMENT DES INCIDENTS	4
6.1.1 <i>Prise en compte des incidents</i>	4
6.1.2 <i>Obligations de l'Opérateur</i>	5
6.2 DELAIS DE RETABLISSEMENT	5
6.3 COMPTE-RENDU D'INTERVENTION	5
6.4 DISPONIBILITE ANNUELLE DES SERVICES (IMS)	6
6.5 INFORMATIONS SUR LES TRAVAUX PROGRAMMES REALISES PAR RIP FTTX	6
6.6 INFORMATIONS SUR LES TRAVAUX PROGRAMMES REALISES PAR L'OPERATEUR	6
ARTICLE 7 - PRIX	6
ARTICLE 8 - FACTURATION ET PAIEMENT	7
ARTICLE 9 - RESPONSABILITE	7
9.1 LIMITATION FINANCIERE	7
9.2 PENALITES FORFAITAIRES	7
9.3 PRESCRIPTION	8
ARTICLE 10 - RESILIATION	8
ARTICLE 11 - EN CAS DE MISE A DISPOSITION D'EQUIPEMENTS DANS LES LOCAUX DE L'OPERATEUR	8
11.1 CONDITIONS D'ACCES AUX LOCAUX DE L'OPERATEUR	8
11.2 MISE A DISPOSITION DES EQUIPEMENTS	8
11.3 RESTITUTION DES EQUIPEMENTS	9
ARTICLE 12 - MODIFICATION DU CONTRAT	9
12.1 MODIFICATION DES CONDITIONS GENERALES	9
12.2 MODIFICATION DES CONDITIONS SPECIFIQUES ET DE LEURS ANNEXES	9
ARTICLE 13 - CONDITIONS DE RETRAIT D'UNE OFFRE DU RIP FTTX	10

article 1 - Définitions

Accès : ligne continue de communication électronique à très haut débit en fibre optique dédiée, telle que plus amplement définie dans chacune des Conditions Spécifiques.

Accord-cadre : désigne le contrat conclu entre RIP FTTX et l'Opérateur définissant les conditions juridiques et financières applicables au présent Contrat.

Client Final : désigne la personne physique ou morale ayant conclu un contrat de services directement ou indirectement avec l'Opérateur.

Jours et Heures Ouvrables : désigne la période allant du lundi au samedi inclus, hors jours fériés ou chômés, de 8 heures à 18 heures au sens du calendrier français.

Jours et Heures Ouvrés : désigne la période allant du lundi au vendredi inclus, hors jours fériés ou chômés, de 8 heures à 18 heures, au sens du calendrier français.

Offre : désigne une prestation fournie par RIP FTTX permettant à l'Opérateur de fournir aux Utilisateurs, directement ou indirectement, un service haut débit.

Opérateur : désigne l'exploitant du réseau de communications électroniques ouvert au public ou fournissant au public un service de communications électroniques, signataire du Contrat avec RIP FTTX.

article 2 - Objet

Les présentes Conditions Générales ont pour objet de définir les conditions et modalités générales applicables à la fourniture par RIP FTTX des Offres appartenant au domaine « Offres FTTE passif » et figurant à l'annexe 1 des présentes Conditions Générales.

article 3 - Documents contractuels

Le contrat (ci-après le « Contrat ») est composé, par ordre de priorité décroissante, des documents suivants :

- les présentes Conditions Générales complétées de leur annexe dans laquelle figure la liste des Offres auxquelles souscrit l'Opérateur. Les Parties conviennent de tenir à jour cette annexe d'un commun accord.
- les Conditions Spécifiques décrivant les conditions et modalités techniques et opérationnelles applicables à la fourniture d'une Offre et leurs annexes.
- les bons de commande.

En cas de contradiction, l'interprétation du Contrat est réalisée en donnant priorité au document ayant le rang le plus élevé. En cas de contradiction dans des documents de rang identique, l'interprétation du Contrat est réalisée en vue de permettre la réalisation de son objet dans le respect de l'équilibre des obligations entre les Parties tel que prévu dans les Conditions Générales.

Préalablement à la signature des présentes Conditions Générales, l'Opérateur doit avoir signé l'Accord-cadre régissant le Contrat. Les stipulations de l'Accord-cadre s'appliquent au Contrat.

L'Opérateur reconnaît avoir reçu, à la date d'effet des présentes Conditions Générales, par courrier électronique, un exemplaire des Conditions Spécifiques et des annexes et certifie en avoir pris connaissance.

article 4 - Date d'effet et durée

4.1 date d'effet

Sauf cas expressément prévu et notamment à l'article intitulé « Garanties financières » de l'Accord-cadre, le Contrat prend effet au jour de la signature des présentes Conditions Générales.

4.2 durée

Le Contrat est conclu pour une durée indéterminée courant à compter de sa date d'effet et prendra fin au terme de la dernière commande en vigueur.

La durée de la commande est définie, le cas échéant, dans les Conditions Spécifiques. Elle court à compter de la date de mise à disposition effective.

article 5 - Date de mise à disposition

5.1 date de mise à disposition convenue

La date de mise à disposition convenue est la date à laquelle RIP FTTX s'engage à fournir à l'Opérateur la commande.

Cette date est définie par RIP FTTX au moment de l'accusé de réception de la commande. Les conditions et délais correspondant sont ceux définis dans les Conditions Spécifiques de chaque Offre.

5.2 date de mise à disposition effective

La date de mise à disposition effective est la date à laquelle la commande est effectivement fournie à l'Opérateur.

La date de mise à disposition effective (notifiée par RIP FTTX) marque le point de départ de la facturation.

En principe, cette date correspond à la date de mise à disposition convenue s'il n'y a pas de retard du fait de RIP FTTX ou de l'Opérateur.

5.3 report de la date de mise à disposition

Si la date de mise à disposition convenue ne peut pas être respectée par l'une des Parties, celle-ci s'engage à prévenir l'autre Partie. Elles pourront convenir entre elles d'une nouvelle date de mise à disposition. Pour autant, la Partie responsable de ce retard sera tenue au paiement d'une pénalité telle que définie dans les Conditions Spécifiques applicables. La nouvelle date de mise à disposition devra :

- intervenir au moins 1 mois après la date de mise à disposition initialement convenue,
- ne pas intervenir 3 mois après la date de mise à disposition initialement convenue.

L'Opérateur ne peut obtenir le report de la date de mise à disposition convenue qu'une seule fois. Ce report sera applicable à l'ensemble des prestations commandées au titre de la commande ferme.

Quand l'Opérateur est responsable du report, il peut annuler sa commande mais devra payer une pénalité telle que définie dans les Conditions Spécifiques applicables.

article 6 - Service après-vente

RIP FTTX s'engage à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires au fonctionnement régulier des Offres qu'il fournit à l'Opérateur dans le cadre du Contrat.

6.1 Traitement des incidents

6.1.1 Prise en compte des incidents

RIP FTTX met à la disposition de l'Opérateur un « Accueil SAV » qui lui permet de signaler, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, tout dysfonctionnement de l'Offre.

Les coordonnées de l'Accueil SAV sont précisées par RIP FTTX dans les Conditions Spécifiques applicables ou le cas échéant dans le bon de commande.

Avant de signaler un incident, l'Opérateur s'assure que le défaut ne se situe pas sur ses équipements, sur son réseau, ou chez son client.

Pour toute intervention à tort de RIP FTTX consécutive à une interruption ou à une défaillance dont l'origine ne réside pas dans un équipement ou un réseau de sa responsabilité, l'Opérateur sera redevable d'une prestation pour intervention à tort en SAV.

Lors de la signalisation, l'Opérateur précise notamment les références de l'Offre concernée, le défaut constaté, le nom et le numéro téléphonique de la personne sur site à contacter, les codes d'accès aux immeubles et toutes les spécificités d'accès au site client (plages horaires d'ouverture, ...). L'Opérateur communique également les éléments techniques nécessaires à l'analyse du défaut et à la réalisation des investigations menées par RIP FTTX dans le cadre du traitement de l'incident.

Tout manquement à la fourniture d'informations nécessaires au pilotage du dérangement signalé peut donner lieu au gel de la signalisation dans l'attente des informations nécessaires.

RIP FTTX fournit à l'Opérateur un numéro d'enregistrement de la signalisation.

Dans l'hypothèse où toutes les informations sont bien transmises, RIP FTTX indique dans les meilleurs délais, le diagnostic et la durée prévisible de l'interruption. RIP FTTX informe régulièrement l'Opérateur sur le déroulement de la relève.

6.1.2 Obligations de l'Opérateur

L'Opérateur s'engage à :

- permettre et faciliter l'accès des techniciens d'intervention aux locaux abritant les supports de transmission et les équipements. A défaut, RIP FTTX pourra être amené à facturer une prestation d'intervention à tort telle que décrite en annexe des Conditions Spécifiques de chaque Offre.
- effectuer certaines vérifications de base destinées à localiser et diagnostiquer plus rapidement un dysfonctionnement (état de voyant, manœuvre de coffret d'essai, alimentation énergie des équipements, etc...) avec le pilotage du Centre Support Client ;
- fournir tous les moyens matériels nécessaires au pilotage des incidents (téléphone, messagerie, etc.).

6.2 délais de rétablissement

Les Conditions Spécifiques applicables définissent pour chaque Offre, les délais de rétablissement et précisent les conséquences de leur non-respect par RIP FTTX.

6.3 compte-rendu d'intervention

Le rétablissement de l'Offre donne lieu à la fourniture par RIP FTTX à l'Opérateur d'un rapport d'intervention indiquant :

- les références de l'Offre concernée,
- la date et l'heure du dépôt de signalisation par l'Opérateur à l'Accueil SAV ou du constat de l'incident par RIP FTTX et le numéro de l'incident,
- la date et l'heure de prise en compte de l'incident par RIP FTTX qui correspondent à la date et l'heure du dépôt de signalisation par l'Opérateur s'il a fourni l'ensemble des informations nécessaires au traitement de

l'incident. A défaut, elles correspondent au moment où l'Opérateur aura communiqué l'ensemble desdites informations.

- la localisation et la nature du dérangement,
- la date et l'heure de rétablissement de l'Offre.

6.4 Disponibilité annuelle des Services (IMS)

RIP FTTX a défini un indicateur dénommé « Interruption Maximale de Service » (IMS) qui mesure la disponibilité annuelle de certaines Offres.

Les Conditions Spécifiques propres à chacune des Offres concernées définissent les modalités de calcul de cet IMS et précisent les conséquences de son non-respect par RIP FTTX.

6.5 Informations sur les travaux programmés réalisés par RIP FTTX

Pour assurer le maintien de la qualité d'une Offre, RIP FTTX peut être amené à réaliser sur le réseau des travaux susceptibles d'affecter temporairement le bon fonctionnement de ladite Offre. RIP FTTX s'efforce, dans toute la mesure du possible, de réduire les perturbations qui peuvent en résulter pour l'Opérateur. Avant chaque intervention, RIP FTTX transmet à l'Opérateur des informations concernant les travaux programmés dans le respect d'un préavis de 15 jours calendaires précédant la date desdits travaux et en indiquant les plages horaires et durées prévisionnelles d'interruption de l'Offre.

Dans le cas exceptionnel où une dégradation est détectée et est susceptible d'engendrer très rapidement un incident sur l'Offre sans intervention de RIP FTTX, le préavis de 15 jours peut être raccourci.

Dans le cas où seule une Offre dont bénéficie un Opérateur est susceptible d'être affectée par les travaux, RIP FTTX convient avec lui de la plage horaire d'intervention dans les limites horaires relatives au service après-vente telles que précisées dans les Conditions Spécifiques applicables.

Dans le cas exceptionnel où, à la demande de l'Opérateur et après étude, les travaux programmés ont lieu en dehors des Heures Ouvrables, les frais supplémentaires engagés par RIP FTTX sont à la charge de l'Opérateur.

Les interruptions ou dégradations de service dues à de tels travaux, ne sont pas considérées comme incidents. A ce titre, elles ne sont pas prises en compte dans les engagements de rétablissement et d'IMS décrits ci-dessus.

6.6 informations sur les travaux programmés réalisés par l'Opérateur

Pour assurer le maintien de la qualité d'une Offre, l'Opérateur peut également être amené à réaliser sur son réseau des travaux susceptibles d'affecter temporairement le bon fonctionnement de ladite Offre. Avant chaque intervention, l'Opérateur transmet à RIP FTTX des informations concernant les travaux programmés dans le respect d'un préavis de 15 jours calendaires précédant la date desdits travaux et en indiquant les heures et durées prévisionnelles d'interruption.

Les interruptions ou dégradations de service dues à des travaux qui ont été programmés par l'Opérateur, telles que décrites ci-dessus, ne sont pas considérées comme incidents. A ce titre, elles ne sont pas prises en compte dans les engagements de rétablissement et d'IMS décrits ci-dessus.

article 7 - Prix

La structure de prix des Offres est définie dans les Conditions Spécifiques propres à chaque Offre.

Le prix des Offres fournies dans le cadre du Contrat sont définis dans chaque annexe tarifaire.

Les prix définis en annexe des Conditions Spécifiques de chaque Offre pourront faire l'objet d'une évolution dans les conditions définies ci-après.

Les nouveaux prix s'appliqueront automatiquement à chaque nouvel Accès souscrit par l'Opérateur.

Pour les Accès déjà souscrits, toute modification de prix est notifiée par voie électronique à l'Opérateur dès que possible, conformément à l'article 12.2.

Toute hausse de prix, autorise l'Opérateur à résilier un ou plusieurs Accès sans pénalité, y compris pendant les périodes d'engagement minimales éventuelles.

Cette résiliation doit être effectuée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception au guichet de traitement des commandes au moins 15 jours calendaires avant la date effective de la hausse de prix.

A défaut de résiliation, l'Opérateur reconnaît expressément que les nouvelles conditions tarifaires seront applicables à compter de leur prise d'effet.

article 8 - Facturation et paiement

La facturation est émise par RIP FTTX à compter de la date de mise à disposition effective de l'Offre. Les prestations à exécution successive sont facturées mensuellement.

Les modalités relatives à la facturation et au paiement sont décrites dans l'Accord-cadre.

article 9 - Responsabilité

En complément des stipulations de l'Accord-cadre, les Parties conviennent des modalités et limitations ci-après définies :

9.1 limitation financière

Dans la mesure où la responsabilité de l'une des Parties serait retenue au titre du présent Contrat, le montant total des dommages-intérêts que chaque Partie pourrait être amenée à verser à l'autre en réparation du préjudice subi ne saurait en aucune façon excéder tous dommages directs confondus, par année contractuelle, un montant maximum global égal à cinq (5) % du montant facturé au titre du Contrat sur les douze derniers mois précédant la survenance du dommage ou, si l'entrée en vigueur du Contrat remonte à moins d'un an, sur l'ensemble des mois facturés, au jour de ladite survenance.

En tout état de cause, le montant maximum susceptible d'être versé par la Partie responsable du dommage à l'autre Partie, par année contractuelle, à compter de la date d'effet du présent Contrat, sera plafonné :

- à un (1) M€ lorsque les cinq (5) % précités seront strictement inférieurs à un million d'euros (1M€),
- à dix (10) M€ lorsque les cinq (5) % précités seront strictement supérieurs à dix millions d'euros (10M€).

9.2 pénalités forfaitaires

Lorsqu'un manquement contractuel de l'une ou de l'autre des Parties donne lieu au versement d'une pénalité prédéfinie au Contrat, celle-ci constitue une indemnité forfaitaire, libératoire et définitive couvrant la totalité du préjudice subi pour le manquement considéré. De ce fait chacune des Parties renonce à toute action en responsabilité contractuelle fondée sur une demande de réparation du préjudice subi pour le même motif.

Les pénalités ne sont pas dues :

- en cas de modification de la prestation demandée par l'Opérateur et acceptée par RIP FTTX,
- lorsque le manquement de l'une des Parties résulte :
 - o du fait de l'autre Partie et en particulier du non-respect de ses obligations précisées dans le présent Contrat,

- du fait d'un tiers,
- d'un cas de force majeure tel que mentionné à l'article « force majeure » de l'Accord Cadre.

9.3 prescription

La prescription extinctive est applicable aux actions personnelles dans les conditions du droit commun.

article 10 - Résiliation

Outre les cas prévus à l'Accord-cadre, les Parties peuvent résilier à tout moment tout ou partie du Contrat par lettre recommandée avec avis de réception moyennant le respect d'un préavis de 3 mois.

Les éventuelles pénalités applicables à l'Opérateur dans le cas de la résiliation d'une Commande avant la fin de sa durée minimale sont définies en annexe des Conditions Spécifiques de l'Offre concernée.

article 11 - En cas de mise à disposition d'équipements dans les locaux de l'Opérateur

11.1 conditions d'accès aux locaux de l'Opérateur

Au moment de l'installation, de la relève d'un dérangement ou de toute intervention justifiée par l'entretien d'une Offre, l'Opérateur doit permettre à RIP FTTX et aux personnes mandatées par lui et qui justifient de leur qualité, la possibilité d'accéder aux locaux où sont situés les équipements.

Si cette installation ou cette intervention nécessite le passage sur la propriété d'un tiers, l'Opérateur fait son affaire du respect, par ce tiers, des obligations du présent article.

L'Opérateur est tenu d'informer RIP FTTX 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 livraison de l'Offre.

L'Opérateur est responsable de l'utilisation de l'Offre dans ses locaux et de celle qui en sera faite dans les mêmes conditions par le ou les tiers qu'il aura désignés. Cette responsabilité s'entend jusqu'au terme du Contrat.

11.2 mise à disposition des équipements

En cas de mise à disposition d'équipements dans les locaux de l'Opérateur (la documentation faisant partie intégrante de l'équipement) par RIP FTTX, l'Opérateur s'engage à ne pas modifier l'équipement et notamment modifier le câblage des cartes ou modifier la configuration des équipements, à ne pas le déplacer hors du lieu où il a été livré ou installé, ni intervenir d'une quelconque manière sur celui-ci sans le consentement préalable et écrit de RIP FTTX.

A partir de la livraison des équipements dans les locaux de l'Opérateur et jusqu'à leur reprise en charge par le RIP FTTX, l'Opérateur assume l'ensemble des risques liés auxdits équipements dont l'Opérateur a la garde et est seul responsable de tout dommage causé par ces équipements à leurs personnels ou aux tiers, sauf si l'Opérateur démontre que lesdits dommages ont été exclusivement causés par un défaut de fabrication, un vice caché ou un défaut ayant pour origine l'installation des équipements par RIP FTTX.

L'Opérateur s'engage à aviser immédiatement RIP FTTX de tout sinistre survenu auxdits équipements ou provoqués par ces derniers et à procéder à toutes déclarations et/ou formalités requises dans les délais prévus par la réglementation auprès de sa compagnie d'assurance et des autorités compétentes.

Le Contrat ne transfère à l'Opérateur aucun droit de propriété sur l'un quelconque des équipements mis à sa disposition dans ses locaux au titre de la fourniture d'une Offre. En conséquence, l'Opérateur s'interdit de

commettre ou de permettre tout acte, quel qu'il soit, contraire au droit de propriété de RIP FTTX et avisera RIP FTTX de toute atteinte au dit droit. L'Opérateur s'oblige à maintenir les mentions de propriété apposées sur l'équipement. En cas de tentative de saisie ou en cas de procédure de redressement ou de liquidation judiciaire, l'Opérateur doit en aviser immédiatement RIP FTTX, élever toute protestation contre la saisie et prendre toutes mesures pour faire connaître le droit de propriété en cause.

11.3 restitution des équipements

En cas de résiliation du Contrat, afin de permettre à RIP FTTX de remplir ses obligations au regard de la réglementation relative aux déchets d'équipements électrique et électroniques (DEEE), l'Opérateur s'engage à restituer à première demande, les équipements propriété du RIP FTTX mise à sa disposition le cas échéant. A ce titre, il autorise ou s'engage à obtenir l'autorisation pour RIP FTTX à pénétrer dans les locaux qui hébergent les équipements, aux Jours et Heures Ouvrables, pour y récupérer les équipements, en sa présence ou celle d'un de ses représentants.

RIP FTTX 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.

En cas de défaut de coopération de l'Opérateur, aboutissant à la non-restitution des équipements, et au terme d'un délai de 15 jours ouvrés, ou en cas de destruction, de dégradation ou de perte de l'équipement imputable à l'Opérateur, RIP FTTX se réserve le droit de facturer l'équipement à l'Opérateur à sa valeur de remplacement à titre d'indemnité. Enfin, l'Opérateur s'engage à retourner ou détruire toutes les copies des logiciels qui lui auraient été remis le cas échéant pour la fourniture d'une Offre.

article 12 - Modification du Contrat

12.1 Modification des Conditions Générales

Toute modification des Conditions Générales doit faire l'objet de la signature par les deux Parties d'une nouvelle version remplaçant celle précédemment en vigueur. L'ensemble des Offres est alors de plein droit régi par les nouvelles Conditions Générales.

12.2 Modification des Conditions Spécifiques et de leurs annexes

RIP FTTX peut modifier les Conditions Spécifiques et ses annexes relatives à la fourniture d'une Offre après en avoir informé l'Opérateur avant la date d'entrée en vigueur de la modification. En cas de hausse des prix, ce préavis est porté à 3 mois (conformément à l'**Erreur ! Source du renvoi introuvable.** « prix »).

Les modifications sont applicables en cours de Contrat à compter de la date notifiée à l'Opérateur.

En cas de modification substantielle portant préjudice à l'Opérateur, ce dernier peut résilier tout ou partie du Contrat relatif à l'Offre concernée, y compris pendant la durée minimale, et ce, sans pénalité et sans droit à dédommagement. Dans ce cas, la résiliation intervient au jour de l'entrée en vigueur de la modification.

article 13 - Conditions de retrait d'une Offre du RIP FTTX

En cas de suppression d'une Offre dans sa totalité, RIP FTTX informe l'Opérateur au moins 6 mois à l'avance la date de l'arrêt de commercialisation de l'Offre, c'est-à-dire la date à laquelle les nouvelles demandes cesseront d'être satisfaites.

La résiliation du Contrat en cours résultant de la suppression de l'Offre ne peut intervenir qu'après consultation de l'Opérateur. La résiliation du Contrat en cours ne peut intervenir avant l'expiration d'un délai de 6 mois, suivant la date à laquelle il a été mis fin à la commercialisation de ladite Offre, sauf accord de l'Opérateur pour réduire ce délai. RIP FTTX s'efforce au mieux de ses possibilités de proposer à l'Opérateur une solution de remplacement.

La suppression de l'Offre, dans les conditions ci-dessus, ne saurait engager la responsabilité de RIP FTTX et ouvrir droit à dommages et intérêts au profit de l'Opérateur.

Établi en deux originaux

Pour Deux-Sèvres Numérique

Pour l'Opérateur

Fait à _____, le _____

Fait à _____, le _____

Prénom, Nom, Qualité

Prénom, Nom, Qualité