

Com-SAT tooway Business

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

- Vous trouverez dans le présent document les Conditions Spécifiques qui s'appliquent à l'abonnement au Service d'accès à Internet par satellite en émission/réception de EUTELSAT dénommé tooway Business adressé aux professionnels.

- Les présentes Conditions Spécifiques complètent les Conditions Générales qui s'appliquent aux abonnements aux Services d'Internet de EUTELSAT et peuvent y déroger. En cas de contradiction entre les présentes Conditions Spécifiques et les Conditions Générales de Vente, les stipulations des premières s'appliqueront seules.

ARTICLE 1 : DEFINITIONS

Afin de clarifier la lecture des présentes, les Parties conviennent que les termes ci-après, ont la signification globale suivante :

- « **Adresse IP publique fixe** » : adresse affectée à chaque station connectée sur l'Internet et plus généralement à tout équipement physique informatique qui utilise le protocole TCP/IP. La notion de privée signifie que la station n'est pas visible depuis l'extérieur. La notion de fixe signifie que les stations déployées sur le service sont adressables à partir du hub ;
- « **Antenne** » : désigne l'antenne émission/réception avec Source dont la taille est fonction de la zone géographique du Site Client ;
- « **Backbone** » : désigne la connectivité filaire mise à disposition en aval de la plate forme satellite pour accéder au contenu Internet.
- « **Classes de service** » : désigne les différentes offres proposées en fonction des débits et des durées d'engagement.
- « **Distributeur** » : désigne un intermédiaire agréé pour distribuer le service Tooway Business auprès de Clients finaux.
- « **Ethernet** » : technologie de réseau local ;
- « **Hotline** » : désigne le service d'assistance téléphonique mis à disposition des Clients ;
- « **Installateur** » : désigne une personne agréée par Com-IP pour effectuer la prestation d'installation et de pointage de l'antenne.
- « **Le Client** » : désigne la personne physique ou morale, ayant souscrit un abonnement au service objet des présentes ;
- « **Line Up / Commissioning** » : désigne la procédure de mise en œuvre d'une station installée en collaboration avec les équipes Com-IP.
- « **Mise en Service** » : désigne la procédure consécutive à l'installation de la station qui inclut le Line Up.
- « **Mo** » : Mégaoctet ;
- « **Modem/Routeur** » ou « **IDU** » (**InDoor Unit**) : désigne l'équipement informatique fourni dans le cadre du Service relié à l'antenne par 2 câbles et aux équipements du Client par une connexion Fast Ethernet ;
- « **ODU** » : désigne le système d'émission, d'amplification et de réception installé sur l'antenne;
- « **Raccordement Multipostes** » : signifie qu'un réseau local de micro-ordinateurs peut être raccordé au Routeur/Modem.
- « **Site client** » : désigne le lieu géographique, tel que précisé sur le Bon de Commande, pour lequel le Client demande la mise en place du Service ;
- « **Station** » : désigne l'équipement fourni par EUTELSAT dans le cadre du Service. Il comprend l'antenne bidirectionnelle, l'ODU (OutDoor Unit) et l'IDU (Indoor Unit) ou modem/routeur ;

ARTICLE 2 : OBJET

Les présentes Conditions Générales ont pour objet de définir les conditions et modalités suivant lesquelles Com-IP fournit au Client un Service de connexion à Internet par accès satellite tooway Business d'EUTELSAT, depuis le site du Client;

Le Client reconnaît expressément être informé du fait que le bon fonctionnement du service commande le respect des instructions d'installation telles que définies dans le Guide d'Utilisateur fourni avec l'IDU.

ARTICLE 3 : DESCRIPTION DU SERVICE

3.1 - Le service tooway Business est un service d'accès à Internet par satellite en mode bidirectionnel. Le Service permet le raccordement du Site Client à Internet au moyen d'un accès par satellite, selon les caractéristiques précisées dans le formulaire d'abonnement, au travers d'une Station.

[Service commercial Com-IP e-mail : ventes@com-ip.com](mailto:ventes@com-ip.com), tél : +33 1 60 12 72 28, www.com-ip.com

Siège Social : CEHD – SARL au Capital de 84 115 € -15 rue du Buisson aux Fraises 91300 Massy, France RCS EVRY B 451 373 039 – APE 6110Z

N°TVA Intracommunautaire : FR 02451373039

Com-SAT tooway Business

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

3.2 - Le Client souscrit au Service en ayant opté pour les spécificités mentionnées dans le formulaire d'abonnement et après avoir vérifié l'adéquation de ces spécificités à ses besoins.

Le Service nécessite l'acquisition d'une Station composée d'une Antenne satellite complète (avec les LNB et source), d'un ODU et d'un modem satellite à connecter à un PC ou un LAN. Les câbles ne sont pas fournis.

Il comprend également une connexion à Internet composée de bande passante satellite dimensionnée selon la Classe de Service choisie.

Tout service complémentaire fera l'objet d'un amendement spécifique à ce contrat.

La prestation d'installation de la Station sur le site du Client est en option. Cette prestation ne peut être effectuée que par un Installateur agréé Com-IP. Dans tout autre cas, le Client prend la responsabilité de l'installation.

La Mise en Service de la station doit automatiquement être effectuée en relation avec Com-IP.

3.3 - Le service comprend les prestations de base suivantes :

- Un raccordement Multipostes via un Modem, fourni par Com-IP, directement raccordé au réseau local du client par une interface Ethernet 10BaseT ;
- La bande passante peut atteindre les débits annoncés dans les différentes Classes de Service.
Il est expressément convenu entre les parties, que Com-IP ne garantit aucun débit minimum tant sur la Bande passante montante que sur la Bande passante descendante.
- Une adresse IP publique fixe ;

3.3 - Le Client dispose des interfaces suivantes pour ses demandes d'information :

- Informations commerciales : ventes@com-ip.com
- Support technique : support@com-ip.fr

ARTICLE 4 : CONDITIONS D'ACCES AU SERVICE TOOWAY BUSINESS

4.1 - La souscription au Service par le Client s'effectue par la signature du formulaire d'abonnement.

4.2 - La souscription au Service emporte l'adhésion sans réserve du Client aux présentes Conditions Spécifiques.

4.3 - Le Client reconnaît expressément être informé du fait que :

- le Service tooway Business peut être incompatible avec certains types de configurations ;
- EUTELSAT s'engage à faire tous les efforts nécessaires pour fournir le service dans les meilleurs délais
- Com-IP se réserve le droit de ne pas installer le Service dans le cas où l'environnement de l'installation ne peut le permettre.

ARTICLE 5 : INSTALLATION ET MISE EN SERVICE

La procédure de mise en service suit les étapes suivantes :

- Le Client signe et envoie le Bon de Commande et son accord d'engagement de dépense
- La Station est envoyée chez l'Installateur agréé
- Les Parties conviennent d'une date souhaitée d'installation et de Mise en Service
- L'installation physique du matériel par un installateur agréé est effectuée

[Service commercial Com-IP e-mail : ventes@com-ip.com](mailto:ventes@com-ip.com), tél : +33 1 60 12 72 28, www.com-ip.com

Siège Social : CEHD – SARL au Capital de 84 115 € -15 rue du Buisson aux Fraises 91300 Massy, France RCS EVRY B 451 373 039 – APE 6110Z

N°TVA Intracommunautaire : FR 02451373039

Com-SAT tooway Business

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Une fois la Station en place, l'installateur appelle le Hub de EUTELSAT à l'heure fixée à l'avance pour procéder aux paramétrages de l'IDU selon la procédure de Mise en Service.

- A l'issue des opérations d'installation et de Mise en Service, le distributeur ou l'installateur chargé de procéder aux dites opérations signe et fait signer au Client, en double exemplaire, un Procès Verbal de Recette tel qu'annexé aux présentes (Annexe II).
- Le Service démarre une fois l'accord de bon fonctionnement signé par le Client

Une fois le système installé, il ne doit pas être débranché ni déplacé. Le Client ne doit en aucun cas essayer de changer les paramètres de sa propre initiative.

ARTICLE 6 : GARANTIE DE SERVICE

Com-IP apportera tous ses soins et compétences dans l'exécution des Services. EUTELSAT fera ses meilleurs efforts pour obtenir un taux de disponibilité de 99.5% du service Internet en dehors des interruptions liées à des opérations de maintenance ou à des erreurs du fait du Client sur la Station.

Un service d'assistance téléphonique et en ligne est disponible de 9h à 18h, 5 jours sur 7 (hors jours fériés) pour traiter les réclamations et défaillances.

Le contact est support@com-ip.fr et le numéro de téléphone suivant : +33 1 60 12 72 35.

L'objet du service d'assistance est d'analyser les problèmes rencontrés dans l'utilisation du service et d'y remédier dans la mesure de leur possibilité. Une trace écrite est demandée afin de qualifier le problème et d'y répondre au mieux. Un mail de synthèse de l'incident est ensuite envoyé.

Dans le cas où la résolution du problème nécessite un déplacement, celui-ci sera effectué après accord du Client sur le coût du déplacement.

Pendant la durée du contrat, Com-IP aura pour seule obligation de corriger ou de réparer les détériorations et défauts dans les meilleurs délais sans donner droit à des compensations.

Le dépôt d'une réclamation ne donne pas lieu à suspension des paiements.

En cas de défaillance du terminal, celui-ci sera remplacé dans les meilleurs délais déterminés par les services d'acheminement de colis en mode express. Le Client est responsable du renvoi de son équipement défaillant.

Sont exclus de la garantie, les Modems dont il est établi que le défaut est dû :

- à des conditions d'emballage ou de transport des terminaux retournés insuffisantes ;
- à des catastrophes naturelles ;
- à un incendie ou une inondation ;
- à une utilisation anormale : en particulier, la garantie ne s'applique pas si l'appareil a été endommagé à la suite d'un choc ou d'une chute, d'une fausse manœuvre, d'un branchement non conforme aux instructions mentionnées dans la notice ou aux prescriptions de Com-IP, de l'effet de surtensions, d'une protection insuffisante contre l'humidité, la chaleur ou le gel.

ARTICLE 7 : UTILISATION DU SERVICE

7.1 Le Client ne peut utiliser l'accès à Internet fourni par Com-IP que selon le mode et les spécifications précisés aux présentes. Le Client s'engage à respecter les conditions d'utilisation stipulées aux présentes.

7.2 Le Client s'engage à ne pas utiliser de façon frauduleuse le Service, à ne pas aider ou inciter d'autres à le faire, et plus généralement à ne rien faire qui puisse favoriser une telle utilisation frauduleuse. Le Client est responsable des dommages qu'il subit lui-même, et des dommages causés

Com-SAT tooway Business

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

au Service par l'utilisation d'équipements, de matériels ou de logiciels non fournis, non agréés ou non installés par Com-IP. Il est pareillement responsable des dommages causés au Service par sa négligence ou par des actes délibérés.

7.3 EUTELSAT fait tous ses efforts pour fournir le Service au Client dans des conditions satisfaisantes de disponibilité et de fiabilité dans les limites des possibilités techniques et réglementaires du moment, et dans les conditions prévues aux présentes ou à ses avenants.

7.4 EUTELSAT entretient le Service conformément aux spécifications techniques énoncées par les présentes, et s'engage à apporter tout le soin nécessaire, conformément aux usages dans la profession, pour assurer le bon fonctionnement du Service.

7.5 Com-IP se réserve le droit d'interrompre le Service pendant la (ou les) période(s) qu'elle juge nécessaire(s) pour effectuer des opérations exceptionnelles de maintenance ou d'amélioration du réseau. Ces interruptions sont, sauf urgence, notifiées au Client de façon préalable ; elles ne pourront en aucun cas engager, à quelque titre que ce soit, la responsabilité de EUTELSAT.

ARTICLE 8 : CONDITIONS FINANCIERES

8.1 Le prix du Service tooway Business de EUTELSAT est fixé conformément au Tarif indiqué dans le formulaire d'abonnement.

- Le prix ne comprend ni l'installation de la Station sur le site Client, ni les éventuels services optionnels souscrits par le Client.

8.2 La « Date de Mise en Service » est définie comme étant celle à laquelle l'installation a été réalisée. La date de début de la facturation de l'abonnement au Service interviendra à compter de la signature par le Client, du Procès-Verbal de Recette.

8.3 Toute contestation de la part du Client sur tout ou partie d'une facture reçue doit être faite par Lettre Recommandée avec Accusé de Réception dans un délai de 30 jours à compter de la date d'émission de la facture. Dans l'hypothèse où EUTELSAT déclare, en tout ou partie, la contestation du Client bien fondée, le montant correspondant fait l'objet d'un avoir sur la facture suivante. Dans tous les cas, les réclamations ne peuvent entraîner l'interruption des paiements.

8.4 Le matériel est payé à la commande avant envoi de la Station

L'abonnement est facturé mensuellement payable d'avance

Les surcoûts éventuels sont facturés lors de la nouvelle facture pour le mois passé.

8.5 Une autorisation de prélèvement automatique est demandée par virement (débit direct).

Les montants facturés sont en Euros Hors Taxes de quelque type que ce soit (valeur ajoutée, d'importation ou autre).

Les frais bancaires liés à la transaction sont à la charge du Client

En cas de non-paiement, le Client disposera d'un préavis de 7 jours avant interruption du service pouvant entraîner la résiliation du service.

Les sommes dues au titre de la location de la Station, si tel est le cas, restent exigibles pour la durée restant à courir jusqu'à l'échéance du service.

Dans tous les cas, le Client n'a pas le droit de reporter ou annuler le règlement de tout ou partie des Charges.

Les frais d'installation sont dûs au moment de la confirmation de bon fonctionnement du service.

Com-SAT tooway Business

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

ARTICLE 9 : RESPONSABILITE

9.1 - Responsabilité de Com-IP

9.1.1 Le Client reconnaît expressément que la responsabilité de Com-IP ne peut être recherchée pour une cause quelconque dont l'origine résulte d'un événement survenu chez le Client au-delà de l'Interface Ethernet.

9.1.2 Com-IP s'engage à faire ses meilleurs efforts afin d'assurer au Client le bon fonctionnement du Service ;

9.1.3. Il est expressément convenu entre les Parties que la responsabilité de Com-IP ne peut être recherchée pour les préjudices de toute nature, directs et/ou consécutifs, susceptibles d'être causés au Client du fait :

- de l'utilisation du Service, par le Client, non conforme aux dispositions des présentes notamment en cas de piratage ou de détournement de l'utilisation du service par le client ou par un tiers ;
- de tout matériel et/ou équipement non installé par Com-IP et/ou configurés par le Client ou tout autre tiers ;
- des difficultés que pourrait rencontrer le Client pour se connecter à des serveurs Internet dont l'accès est surchargé ;
- des coupures ou tout autre problème survenu sur les réseaux ou les équipements des partenaires Internet de Com-IP ;
- de l'absence de disponibilité suffisante des serveurs, de l'absence de véracité des informations transmises ou reçues, de l'inadéquation des informations aux besoins du Client ;
- de la mauvaise ou incomplète transmission des informations ou des données, de leur perte, de leur non délivrance ou de leur délivrance incomplète ;

9.1.4 - Com-IP ne garantit pas au Client la protection contre l'accès par des tiers non autorisés aux installations de transmission ou aux équipements situés dans les locaux du Client, ni contre l'accès non autorisé aux fichiers de données, programmes, procédures ou informations, ni contre leur modification, leur détournement, leur perte ou leur destruction, que ceux-ci soient volontaires ou accidentels. En conséquence, Com-IP ne saurait encourir aucune responsabilité pour les préjudices de toute nature, directs et/ou consécutifs, résultant de tels faits.

9.1.5 Lorsque la responsabilité de Com-IP est encourue, elle est limitée au montant de l'abonnement mensuel dû par le Client.

9.1.6 Com-IP s'engage à mettre en œuvre les moyens nécessaires au fonctionnement du Service. Toutefois, Com-IP ne saurait être responsable des défaillances dues à des tiers ou au fait du client.

9.2 - Responsabilité du Client

- Il est également seul et entièrement responsable des dommages éventuellement causés à des tiers par les matériels installés par Com-IP ;

- Le Client est seul et entièrement responsable de l'usage qu'il fait du Service tooway Business de EUTELSAT ;

ARTICLE 10 : MISE EN GARDE

10.1 : Le Client reconnaît expressément être informé du fait que l'Internet est un réseau véhiculant des données susceptibles d'être protégées par des droits de propriété intellectuelle ou d'enfreindre les dispositions légales en vigueur. Aussi, le Client s'interdit de transmettre sur l'Internet, toutes données prohibées, illicites, illégales, contraires aux bonnes mœurs ou à l'ordre public et portant ou susceptibles de porter atteinte aux droits de tiers et notamment de propriété intellectuelle. A défaut, Com-IP se réserve le droit d'interrompre le Service ou de dénoncer le Service, sans que le Client puisse prétendre à aucune indemnité. Com-IP décline toute responsabilité en cas de non-respect de ces recommandations par le Client.

10.2 : Le Client reconnaît également être pleinement informé du défaut de fiabilité de l'Internet, tout particulièrement en termes d'absence de sécurité relative à la transmission des données et de non garantie des performances relatives au volume et à la rapidité de transmission des données. Il est donc conseillé au Client de ne pas transmettre via le Service des messages dont il souhaiterait voir la confidentialité garantie de manière infaillible.

Service commercial Com-IP e-mail : ventes@com-ip.com, tél : +33 1 60 12 72 28, www.com-ip.com

Siège Social : CEHD – SARL au Capital de 84 115 € -15 rue du Buisson aux Fraises 91300 Massy, France RCS EVRY B 451 373 039 – APE 6110Z

N°TVA Intracommunautaire : FR 02451373039

Com-SAT tooway Business

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

10.3 : Il appartient par conséquent au Client de définir et de mettre en œuvre les moyens techniques qu'il juge les plus appropriés afin de préserver l'intégrité, l'authentification et la confidentialité des informations, fichiers et données de toute nature qu'il souhaite échanger sur l'Internet et ce, dans le respect de la réglementation applicable en Principauté de Monaco.

10.4 : Le Client déclare être informé que la mise en oeuvre de moyens techniques permettant de restreindre, en tout ou partie, l'accès au Service, de le filtrer ou de le sélectionner, ne peut garantir une inviolabilité totale et complète de son système d'information, la responsabilité de Com-IP ne pouvant à cet égard être engagée que dans le cas d'une faute lourde prouvée.

10.5 : Enfin, le Client s'engage à ne pas faire une utilisation frauduleuse, abusive ou excessive du Service, telle que notamment l'encombrement volontaire ou involontaire des serveurs de messagerie de Com-IP et des destinataires de mails par du publipostage sauvage (spamming, bulk e-mail, junk e-mail ou mail bombing ou l'envoi de messages attractifs générant nécessairement un nombre imposant de réponses (Teasing ou Trolling), pouvant ainsi perturber la disponibilité desdits serveurs. En cas de non-respect par le Client de ces recommandations et plus généralement des règles déontologiques communément admises en matière d'utilisation d'Internet, Com-IP se réserve le droit de suspendre le Service, après mise en demeure de cesser le trouble restée infructueuse dans un délai de dix (10) jours à compter de son envoi, sans que le Client puisse prétendre à aucune indemnité.

10.6 . L'Internet ne permet pas de garantir de qualité de service au niveau général : selon le principe du « best effort », il n'y a pas de contrôle des bandes passantes, ni d'assurance de connectivité avec tous les sites du monde. Com-IP ne peut donc garantir la disponibilité de la bande passante sur le site final, celle-ci dépendant des capacités des différents réseaux traversés.

10.7 : Dans le cas où la responsabilité de Com-IP serait recherchée du fait d'une utilisation du Service par le Client, non conforme à la réglementation applicable, le Client garantira à Com-IP de l'ensemble des conséquences de toute action et/ou procédure judiciaire intentée de ce fait contre Com-IP, quelle qu'en soit la nature.

ARTICLE 11 : DUREE DU CONTRAT

Le présent Contrat est conclu pour une durée minimale de 12 mois à compter de la date anniversaire de la signature, par le Client, du Procès Verbal de recette d'installation, hormis dans le cadre des offres dites 'offre découverte', l'acceptation desdites offres valant engagement conclu pour une durée minimale de 24 mois, facturable à compter de la date anniversaire de la date d'expédition de l'équipement à l'adresse de livraison précisée par le client dans le Bon de Commande spécifié « offre découverte ». La durée d'engagement est définie en fonction du service choisi. L'engagement pour des périodes de 24 mois donne accès à des tarifs préférentiels comme indiqué dans le bon de commande.

A l'expiration de ce délai, le contrat est tacitement reconduit, pour une durée indéterminée.

ARTICLE 12 : RESILIATION

12.1 : Au-delà de la durée pour laquelle le Client s'est engagé, chaque partie peut demander la résiliation du présent contrat par courrier recommandé avec avis de réception, sous réserve du respect d'un délai de préavis de trois (3) mois .

12.2 : Dans le cas où la résiliation du présent Contrat est demandée par le Client avant la Date de Mise en Service ou avant l'expiration de la durée minimale prévue par l'article 13 des présentes, celui-ci est redevable du montant de l'abonnement pour sa durée minimale

12.3 : le Contrat pourra être résilié de plein droit, sans préavis :

- par l'une des Parties, en cas de redressement judiciaire, de liquidation de biens ou de dissolution de l'autre Partie ;
- par Com-IP, en cas de cession partielle ou totale du bénéfice de ce Contrat par le Client à un tiers sans l'autorisation de Com-IP;
- par l'une des Parties, en cas de fraude ou de malversation de la part de l'autre Partie à son détriment, et sans préjudice de toute demande de réparation;
- par l'une des Parties, après mise en demeure, non suivie d'effet dans un délai de quinze (15) jours, en cas de manquements aux obligations des présentes.

Service commercial Com-IP e-mail : ventes@com-ip.com, tél : +33 1 60 12 72 28, www.com-ip.com

Siège Social : CEHD – SARL au Capital de 84 115 € -15 rue du Buisson aux Fraises 91300 Massy, France RCS EVRY B 451 373 039 – APE 6110Z

N°TVA Intracommunautaire : FR 02451373039

Com-SAT tooway Business

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

ARTICLE 13 : PROCEDURE AMIABLE

13.1 : En cas de litige relatif à la formation, l'exécution ou à l'interprétation du Contrat de Service, et préalablement à toute saisine d'une juridiction compétente, les parties entendent se soumettre à une procédure amiable.

13.2 : A cet effet, les parties ou leurs représentants se réuniront et tenteront de trouver une solution à leur différend dans un délai de huit (8) jours à compter de la notification du litige par la partie la plus diligente. En cas d'accord amiable entre les parties, Cet accord prendra la forme d'un avenant au présent contrat.

13.3 : Si aucune solution n'est trouvée dans le délai de quinze(15) jours à compter de la réception de la Lettre Recommandée avec Accusé Réception sus visée, le litige sera porté par la partie la plus diligente, devant les tribunaux compétents de Creteil.

ARTICLE 14 : CESSION DE CONTRAT

Com-IP se réserve la possibilité de céder tout ou partie des droits et obligations nés du présent contrat à l'une quelconque de ses filiales ou à sa maison mère. Dans ce cas, Com-IP en informera le Client par lettre simple.

Com-SAT tooway Business

CONDITIONS GENERALES MATERIEL

La fourniture du matériel est indissociable de la prestation de fourniture d'accès à internet. Voir Conditions Générales Abonnement du Client.

ARTICLE 1 : DEFINITIONS

Afin de clarifier la lecture des présentes, les Parties conviennent que les termes ci-après, ont la signification globale suivante :

- « **Le Client** » : Client : personne physique ou morale qui souscrit aux prestations proposées par la société CEHD Com-IP ;
- « **Equipement** » : matériel nécessaire à la connexion à internet par satellite.;
- « **Prestations optionnelles** » : toute prestation proposée par CEHD Com-IP en sus des prestations d'accès à Internet..
- « **Distributeur** » : désigne un intermédiaire agréé pour distribuer tout ou partie des services proposés par Eutelsat auprès de Clients finaux. Le service tooway Business figure parmi les services proposés par EUTELSAT.
- « **Documentation commerciale** » :: désigne le document présentant les services ;
- « **Garantie** » : désigne les conditions d'application de la garantie de votre matériel;

ARTICLE 2 : OBJET

Les présentes Conditions Spécifiques ont pour objet de définir les modalités dans lesquelles Com-IP fournit au Client un matériel d'accès à Internet via le satellite KA-SAT de EUTELSAT, et les prestations optionnelles associées. Toute utilisation du matériel est subordonnée au respect des présentes conditions générales.

ARTICLE 3 : CONDITIONS DE SOUSCRIPTION

3.1 - La souscription au matériel d'accès à Internet par Satellite nécessite préalablement que le Client réalise sous sa propre responsabilité la pose d'une antenne parabolique, sur un emplacement fixe à l'extérieur du bâtiment à partir duquel le Client souhaite utiliser le matériel.

3.2 - Le Client s'assurera avant l'installation, qu'il dispose de toutes les autorisations éventuellement nécessaires en application de la réglementation en vigueur.

3.3 – Com-IP vous informe que l'antenne et ses composants ne peuvent être montés que sur des bâtiments fixes, au moyen d'un montage fixe.

3.4 – Com-IP décline toute responsabilité de coupures de son service abonnement Tooway Business liées à une installation non conforme.

Une interface web vous permet de vérifier en permanence la mesure de votre installation, si celle-ci ne répond pas aux conditions de l'opérateur, votre service ne pourra fonctionner.

3.5 – Le Client doit également vérifier sous sa responsabilité qu'il dispose de la configuration informatique minimum requise pour la connexion du matériel à son ordinateur. Notamment, le Client est averti que la connexion de son ordinateur à Internet nécessite une carte Ethernet, dont l'installation est à la charge du Client.

ARTICLE 4 : LIVRAISON

Sauf mention contraire sur votre bon de commande, une fois la commande validée et vos paiements effectués, le matériel commandé est envoyé par transporteur ou par le service de La Poste. La livraison du matériel est effectuée dans un délai moyen de 10 jours, ce délai n'étant pas contractuel. A réception du matériel, le Client informera Com-IP sans délai de toute détérioration ou destruction du matériel quelle qu'en soit la cause. Sans indication de sa part, Com-IP ne pourra prendre en charge sous garantie les dommages causés au matériel.

Service commercial Com-IP e-mail : ventes@com-ip.com, tél : +33 1 60 12 72 28, www.com-ip.com

Siège Social : CEHD – SARL au Capital de 84 115 € -15 rue du Buisson aux Fraises 91300 Massy, France RCS EVRY B 451 373 039 – APE 6110Z

N°TVA Intracommunautaire : FR 02451373039

Com-SAT tooway Business

CONDITIONS GENERALES MATERIEL

ARTICLE 5 : DESCRIPTION MATERIEL

Com-IP commercialise une solution matérielle pendant la durée minimale systématiquement précisée sur la documentation commerciale, permettant au Client de recevoir et d'envoyer des données à travers les réseaux en ligne par l'intermédiaire d'une antenne parabolique.

Le matériel et les options proposées par Com-IP pour la solution Tooway Business avec le satellite Kasat sont décrites sur la Documentation Commerciale. Il en va de même pour les frais d'activation, frais de dossier, frais de livraison et les options.

Dans le cadre de l'offre « Découverte » proposant la mise à disposition du matériel, la garantie s'applique pendant toute la durée de l'abonnement, sous condition que le Client soit à jour de ses règlements.

Dans le cadre de l'offre avec matériel acheté par le Client, la garantie s'applique pendant une durée de 24 mois, sous condition que le Client soit à jour de ses règlements.

Prix des équipements SAV hors garantie (orage, dommage électrique, etc.) ; montants unitaires:

Modem TooWay : 160 € HT

Tête TooWay : 200 € HT

Antenne : 100 € HT

Forfait visserie : 80 € HT

Forfait sabot et support : 100 € HT

Frais d'envoi pour tout SAV : 20 € HT / colis

ARTICLE 6 : GARANTIE DE SERVICE

Un service d'assistance téléphonique et en ligne est disponible de 9h à 18h, 5 jours sur 7 (hors jours fériés) pour traiter les réclamations et défaillances.

Le contact est support@com-ip.fr et le numéro de téléphone suivant : +33 1 60 12 72 35.

L'objet du service d'assistance est d'analyser les problèmes rencontrés dans l'utilisation du matériel et d'y remédier dans la mesure de leur possibilité. Une trace écrite est demandée afin de qualifier le problème et d'y répondre au mieux. Un mail de synthèse de l'incident est ensuite envoyé.

Dans le cas où la résolution du problème nécessite un déplacement, celui-ci sera effectué après accord du Client sur le coût du déplacement.

Pendant la durée du contrat, Com-IP aura pour seule obligation de corriger ou de réparer les détériorations et défauts dans les meilleurs délais sans donner droit à des compensations.

Le dépôt d'une réclamation ne donne pas lieu à suspension des paiements.

En cas de défaillance du terminal, celui-ci sera remplacé dans les meilleurs délais déterminés par les services d'acheminement de colis en mode express. Le Client est responsable du renvoi de son équipement défaillant.

Sont exclus de la garantie, les Modems dont il est établi que le défaut est dû :

- à des conditions d'emballage ou de transport des terminaux retournés insuffisantes ;
- à des catastrophes naturelles ;
- à un incendie ou une inondation ;
- à une utilisation anormale : en particulier, la garantie ne s'applique pas si l'appareil a été endommagé à la suite d'un choc ou d'une chute, d'une fausse manœuvre, d'un branchement non conforme aux instructions mentionnées dans la notice ou aux prescriptions de Com-IP, de l'effet de surtensions, d'une protection insuffisante contre l'humidité, la chaleur ou le gel.

Service commercial Com-IP e-mail : ventes@com-ip.com, tél : +33 1 60 12 72 28, www.com-ip.com

Siège Social : CEHD – SARL au Capital de 84 115 € -15 rue du Buisson aux Fraises 91300 Massy, France RCS EVRY B 451 373 039 – APE 6110Z

N°TVA Intracommunautaire : FR 02451373039

Com-SAT tooway Business

CONDITIONS GENERALES MATERIEL

ARTICLE 7 : MATERIEL ACHETE PAR LE CLIENT

Dans le cadre de ses services d'accès à Internet, Com-IP propose à la vente du matériel.

7.1 Transfert de propriété : De convention expresse, la propriété du matériel reste celle de Com-IP tant que celui-ci n'a pas été en totalité réglé par le Client

7.2 Transfert de risque : Le transfert des risques sur le matériel a lieu au moment de la livraison.

ARTICLE 8 : MATERIEL MIS A DISPOSITION DU CLIENT

Dans le cadre de ses services d'accès à Internet Tooway Business Découverte, Com-IP propose du matériel inclus dans la prestation. Les dispositions suivantes sont appliquées:

8.1 De convention expresse, la propriété du matériel reste celle de Com-IP pendant toute la durée de l'abonnement.

8.2 Garantie : Com-IP assure l'échange du matériel pendant toute la durée de l'abonnement du Client, pour l'antenne, le modem, la tête, sous réserve de l'absence d'une quelconque intervention ou modification sur le matériel, sous réserves des exclusions de Garanties spécifiées à l'article 6, et sous condition que le Client soit à jour de ses règlements.

Au-delà de 24 mois, il sera demandé une participation aux frais d'échange: 50 € pour un modem, 80 € pour une tête d'antenne, l'antenne n'étant plus sous garantie au-delà de 24 mois. Si le Client refuse ces frais, le contrat sera de façon unilatérale résilié de plein droit sans que celui-ci puisse prétendre à des indemnités. Cette garantie débute au moment de la livraison du matériel.

Les frais de renvoi du matériel au Client sont à la charge de Com-IP. L'envoi par le Client du matériel défectueux au Service Après-Vente de Com-IP reste à la charge du Client.

Le renvoi du matériel suite à un retour Client SAV ou il n'a pas été détecté d'anomalie sera facturé au Client selon un Envoi Colissimo avec assurance au tarif de 20 € HT (taille colis M, L ou XL). Com-IP n'a pas d'engagement concernant le délai de livraison, celui-ci étant sous la responsabilité du transporteur.

Toute intervention d'un antenniste reste à la charge du Client, sauf demande expresse d'un Client confirmée par l'acceptation d'une offre commerciale de prestations de service spécifiquement établie. Com-IP ne couvre pas en garantie les installations. Toute intervention, tout démontage ou toute modification sur le matériel inclus dans la prestation à savoir (1) le modem, (2) l'antenne, (3) la tête, annule de plein droit la garantie, et de ce fait, entraînera des frais à valeur neuve comme indiqué dans l'Art 5 (prix des équipements SAV). Ces dispositions ne peuvent réduire ou supprimer la garantie légale des vices cachés.

8.3 Transfert de risque : Les équipements (antenne, câbles, tête et modem) mis à la disposition du Client par Com-IP, pendant la durée de l'abonnement, restent la propriété pleine et entière de Com-IP. Cependant, la charge des risques de détérioration (sous réserve de l'usure normale ou d'un vice propre aux matériels), d'incendie, d'explosion, foudre, vent violent ou tout autre événement climatique, perte ou vol, sera transféré au Client pendant toute leur durée de mise à disposition par Com-IP. Il appartient au Client de souscrire une assurance pour la couverture de ces risques, à hauteur de la valeur de remplacement à neuf au tarif SAV hors garantie en vigueur. En cas de perte, vol ou détérioration, le Client sera facturé de la valeur à neuf des équipements mis à sa disposition. Le matériel de remplacement n'est envoyé qu'après son paiement par le Client.

8.4 Retour matériel à l'issue de l'abonnement : Dans un délai de 15 jours à l'issue de l'abonnement, la tête et le modem ainsi que le câble d'alimentation doivent être retournés à Com-IP, en bon état de fonctionnement, dans un emballage approprié, aux frais du Client à l'adresse qui lui aura été renseignée par voie téléphonique. A défaut, une mise en demeure de respecter les engagements relatifs au retour de la tête, du modem et de son alimentation sera adressée au Client par Com-IP. Si le Client ne se conforme pas à ses obligations dans un délai de 15 jours à compter de l'envoi de cette mise en demeure, Com-IP considérera que le Client a décidé de conserver ce matériel. Les équipements non retournés dans les conditions précitées seront dès lors facturés au Client 300 € HT (pour tête et modem). Après retour du matériel, la propriété de l'antenne et du câble coaxial est transférée au Client.

Com-SAT tooway Business

CONDITIONS GENERALES MATERIEL

ARTICLE 9 : RESPONSABILITE

9.1 - Responsabilité de Com-IP

9.1.1 Le Client reconnaît expressément que la responsabilité de Com-IP ne peut être recherchée pour une cause quelconque dont l'origine résulte d'un événement survenu chez le Client au-delà de l'Interface Ethernet.

9.1.2 Le matériel utilisé par le Client demeure sous sa seule responsabilité et Com-IP ne saurait être tenue pour responsable des conséquences dommageables résultant de l'utilisation ou du fonctionnement du matériel, en dehors des cas prévus par les garanties légales et contractuelles.

9.1.3. Il est expressément convenu entre les Parties que la responsabilité de Com-IP ne peut être recherchée pour les préjudices de toute nature, directs et/ou consécutifs, susceptibles d'être causés au Client du fait :

- de l'utilisation du Service, par le Client, non conforme aux dispositions des présentes notamment en cas de piratage ou de détournement de l'utilisation du service par le client ou par un tiers ;
- de tout matériel et/ou équipement non installé par Com-IP et/ou configurés par le Client ou tout autre tiers ;
- des difficultés que pourrait rencontrer le Client pour se connecter à des serveurs Internet dont l'accès est surchargé ;
- des coupures ou tout autre problème survenu sur les réseaux ou les équipements des partenaires Internet de Com-IP ;
- de l'absence de disponibilité suffisante des serveurs, de l'absence de véracité des informations transmises ou reçues, de l'inadéquation des informations aux besoins du Client ;
- de la mauvaise ou incomplète transmission des informations ou des données, de leur perte, de leur non délivrance ou de leur délivrance incomplète ;

9.2 - Responsabilité du Client

- Le Client est seul et entièrement responsable des dommages éventuellement causés à des tiers par les matériels installés par Com-IP ;

ARTICLE 13 : PROCEDURE AMIABLE

13.1 : En cas de litige relatif à la formation, l'exécution ou à l'interprétation du Contrat de Service, et préalablement à toute saisine d'une juridiction compétente, les parties entendent se soumettre à une procédure amiable.

13.2 : A cet effet, les parties ou leurs représentants se réuniront et tenteront de trouver une solution à leur différend dans un délai de huit (8) jours à compter de la notification du litige par la partie la plus diligente. En cas d'accord amiable entre les parties, Cet accord prendra la forme d'un avenant au présent contrat.

13.3 : Si aucune solution n'est trouvée dans le délai de quinze(15) jours à compter de la réception de la Lettre Recommandée avec Accusé Réception sus visée, le litige sera porté par la partie la plus diligente, devant les tribunaux compétents de Creteil.

ARTICLE 14 : CESSION DE CONTRAT

Com-IP se réserve la possibilité de céder tout ou partie des droits et obligations nés du présent contrat à l'une quelconque de ses filiales ou à sa maison mère. Dans ce cas, Com-IP en informera le Client par lettre simple.