CITYMESH

CONDITIONS PARTICULIÈRES D'INSTALLATIONS

DES ENTREPRISES, DES ORGANISATIONS À BUT NON LUCRATIF ET DES PROFESSIONS INDÉPENDANTES

CITYMESH

Table des matières

Table des matières 2
Définitions 3
Introduction 5
1. Dispositions générales 5
2. Installation Telecom :Test & Label 5
3. Installation Point d'Introduction et NT de la Fibre 7
4. Installation Fibre NT 9
5. Installation “sans souci” pour DSL 11
6. Installation “sans souci” de la Fibre 14
7. Small Network Adaptations 16
8. Conditions standard d'accès de l’Opérateur de Réseau 18
9. Intervention inutile 19
10. Obligations du Client et de la Personne de Contact 19
11. Frais d'Installation 21
12. Obligations et responsabilités de Citymesh 22
13. Responsabilité de Citymesh 22

Définitions

Approvisionnement	Période entre l'acceptation de la Demande d'Abonnement et l'Activation du Service.
Best Effort	Promesse de faire de son mieux pour atteindre un certain objectif sans que la réalisation de cet objectif ne soit garantie ou exécutoire par la suite.
Câblage Interne	Le câblage entre le Point d'Introduction et les prises internes, les panneaux de brassage, le Modem, le Routeur.
Câble d'Introduction	Partie physique d'une connexion cuivre ou Fibre qui relie le câble de distribution au Point d'Introduction de la Fibre.
DTP	Point de terminaison de distribution, point de dérivation sur le domaine public à partir duquel la Fibre est acheminée via une entrée vers le point d'entrée de la Fibre du Client.
Équipement Terminal Propre	Équipement appartenant au Client et que ce dernier souhaite utiliser pour le Service
Fibre NT	Optical Network Terminal ou ONT, le point de terminaison actif du Réseau de Fibre dans le Living Unit (LU), auquel le Routeur est connecté.
Fibre	Fibre optique, une connexion en Fibre optique jusqu'aux locaux du Client.
Formulaire d'Intervention	Document que le technicien présente au Client pour signature à la fin de l'intervention et qui, y compris les commentaires éventuels, servira de preuve de la bonne exécution de l'Installation.
Frais d'Annulation	Indemnité en cas d'annulation.
Heure de (du) Rendez-Vous	Date et heure auxquelles le technicien se présentera au Client à l'Adresse d'Installation pour effectuer les travaux d'Installation prévus.
Heure de Travail	Heure pendant laquelle on travaille.
LU, Living Unit	Unité de vie, toute unité d'un bâtiment conçue ou adaptée pour être utilisée par une personne ou un groupe de personnes.
MDU	Multi Dwelling Unit, un bâtiment occupé par plusieurs personnes ou groupes de personnes, chacune identifiée individuellement comme un (1) Utilisateur Final distinct du Service.
Modem	Dispositif qui relie deux (2) ou plusieurs réseaux informatiques différents, dans ce contexte le Réseau DSL et le réseau du Client.
Personne de Contact	Personne physique majeure dont le numéro de téléphone est fourni par le Client lors de la Demande d'Abonnement et qui peut être contactée en cas de

	besoin de communication concernant l'Approvisionnement du Service.
Point d'Introduction	Le point du bâtiment du Client où le Réseau de l'Opérateur de Réseau pénètre dans le bâtiment.
Point d'Introduction de la Fibre	Optical Network Termination Point ou ONTP, le point de terminaison passif du Réseau de Fibres dans le LU, auquel un Fibre NT est connecté. Par la décision du 26 septembre 2023 concernant l'identification du point de raccordement au Réseau pour les Services à large bande, l'IBPT a déterminé l'ONTP comme point de raccordement au Réseau. Cela signifie que tout ce qui se trouve après l'ONTP appartient au réseau - et donc à la responsabilité - du Client.
RGIE	La réglementation générale sur les Installations électriques contient les principales exigences légales générales relatives aux Installations électriques.
Routeur	Appareil qui relie deux (2) ou plusieurs réseaux informatiques différents, dans ce contexte le Réseau Fibre et le réseau du Client.
SDU	Single Dwelling Unit, un bâtiment occupé par une (1) personne ou un groupe de personnes, identifié comme un (1) Utilisateur individuel du Service.
SNA	Small Network Adaptations, travaux d'adaptation du Réseau dsl nécessaires pour rendre le Service possible.
Ticket	Message écrit que le Client peut envoyer à Citymesh, et vice versa, dans le Portail Citymesh.
Temps de Travail	Temps consacré au travail (rémunéré).

Introduction

Les présentes Conditions Particulières d'Installation pour les entreprises, les personnes morales, les associations de fait ou les indépendants, ci-après dénommées Conditions d'Installation, complètent les Conditions Générales et les Conditions Internet et régissent la relation juridique entre le fournisseur, Citymesh, et le Client, en ce qui concerne le raccordement physique du Client au Réseau. Elles font partie du Contrat. En cas de conflit, les Conditions d'Installation ont la priorité sur les Conditions Internet et les Conditions Générales.

1. Dispositions générales

1.1. Citymesh met à la disposition du Client du Matériel pour la durée de l'Abonnement. Conformément à la Décision du Conseil de l'IBPT du 26 septembre 2023 concernant l'identification du point de terminaison du réseau pour les services à large bande, ci-après la Décision Relative au Point de Raccordement au Réseau, ce Matériel constitue le point d'accès au Réseau.

1.2. Pour chaque Activation d'un Abonnement, un technicien de Citymesh installera et configurera le Matériel inclus dans l'Abonnement à l'Adresse d'Installation du Client, après quoi il testera le bon fonctionnement du Matériel et de la connexion Internet

1.3. Si à tout moment, après qu'un technicien de Citymesh ait déterminé que la connexion internet fonctionne correctement, le Client décide de remplacer le Matériel que Citymesh met à disposition pour la durée de l'Abonnement par un Équipement Terminal Propre, alors le NTP ou le Point d'Introduction de la Fibre est le point d'accès au Réseau tel que déterminé dans la Décision Relative au Point de Raccordement au Réseau.
Le technicien de Citymesh n'assistera pas le Client dans l'Installation de l'Équipement Terminal Propre.

2. Installation Telecom : Test & Label

2.1 Un Installation Telecom : Test & Label, ci-après dénommée Installation Telecom, signifie qu'un technicien installera une prise murale NTP20xx au point d'introduction à l'Adresse d'Installation, si nécessaire, à l'Heure de Rendez-Vous communiquée au Client. Puis la ligne sur le NTP20xx sera montée, testée et pourvue d'un identifiant de circuit (Circuit ID). La réussite de l'Installation Telecom entraîne l'Activation du Service DSL. Une Installation Telecom est, si cela est jugé nécessaire, incluse dans une Installation "sans souci" pour DSL.

2.2. Si le rendez-vous pour l'Installation Telecom ne peut pas être respecté par le Client ou la Personne de Contact, pour quelque raison que ce soit, Citymesh doit en être immédiatement informée par écrit.

2.2.1. Si, pour quelque raison que ce soit, le Client demande à Citymesh, au plus tard deux (2) Jours Ouvrables avant l'Installation Telecom prévue, de procéder à l'Installation Telecom à un autre moment que l'Heure de Rendez-Vous communiquée précédemment par Citymesh au Client, Citymesh a le droit de facturer au Client des frais de modification de l'Heure de Rendez-Vous d'un montant de € 8,26.

2.2.2. Si, pour quelque raison que ce soit, le Client demande à Citymesh, moins de deux (2) Jours Ouvrables avant l'Installation Telecom prévue, de procéder à l'Installation Telecom à un autre moment que l'Heure de Rendez-Vous communiquée précédemment par Citymesh au Client, Citymesh a le droit de facturer au Client des frais de modification de l'Heure de Rendez-Vous d'un montant de € 49,59.

Citymesh communique la nouvelle Heure de Rendez-Vous au Client.

2.3. VISITE INUTILE

2.3.1. Une visite inutile a lieu lorsque le technicien ne peut pas effectuer son intervention. Une visite inutile peut se produire pour les raisons suivantes :

- le Client ou la Personne de Contact n'est pas présent à l'Heure du Rendez-Vous ;
- le Client ou la Personne de Contact n'est pas disponible à l'Heure du Rendez-Vous ;
- le Client ou la Personne de Contact annule l'Installation ;
- le Client ou la Personne de Contact n'est pas prêt pour l'Installation ;
- l' Adresse d'Installation n'est pas prête pour l'Installation ;
- le numéro de contact fourni par le Client est incorrect.

2.3.2. Dans le cas d'une Visite Inutile, Citymesh a le droit de facturer au Client une redevance égale à € 52,75.

2.3.3. Si le technicien peut joindre le Client ou la Personne de Contact par téléphone avant l'Heure de Rendez-Vous, et que le Client ou la Personne de Contact demande au technicien de ne pas venir, pour quelque raison que ce soit, Citymesh considérera cela comme une visite annulée et aura le droit de facturer au Client des frais égaux à € 17,79 pour cela.

2.4. Dans le cas où le Client annule le Contrat avant l'exécution de l'Installation Telecom prévue, pour quelque raison que ce soit, Citymesh doit être notifié comme décrit dans l'article 7.2 des Conditions Internet.

2.4.1. Si, pour des raisons qui ne peuvent pas être raisonnablement attribuées à Citymesh, le Contrat est annulé par le Client au plus tard deux (2) Jours Ouvrables avant l'Installation Telecom prévue, Citymesh a le droit de facturer au Client des Frais d'Annulation égaux à € 8,26.

2.4.2. Si, pour des raisons qui ne peuvent pas être raisonnablement attribuées à Citymesh, le Contrat est annulé par le Client moins de deux (2) Jours Ouvrables avant l'Installation Telecom prévue, ou si le Client ou la Personne de Contact annule le Contrat à l'Heure de Rendez-Vous, Citymesh a le droit de facturer au Client des Frais d'Annulation égaux à € 103,31.

La charge de la preuve de la carence irréfutable de Citymesh incombe entièrement au Client.

2.5. Si le besoin d'un SNA est détecté pendant l'approvisionnement, Citymesh en informera le Client. Pour toutes les dispositions concernant le SNA, veuillez-vous référer au chapitre 7.

2.6. Dans le cas où le technicien ne peut pas commencer ou terminer l'Installation parce que le Client n'a pas rempli une (1) ou plusieurs obligations comme décrit dans le Chapitre 10, le technicien partira. Citymesh considérera cela comme une Intervention Inutile comme décrit dans le chapitre 9.
Citymesh communique la nouvelle Heure de Rendez-Vous au Client.
Dans le cas où une nouvelle Heure de Rendez-Vous pour l'Installation Telecom ne peut pas être programmée pour des raisons imputables au Client, le Contrat sera annulé par Citymesh en raison de l'incapacité technique de fournir le Service DSL. Le Client ne peut revendiquer aucun droit basé sur cette annulation du Contrat par Citymesh, car il est lui-même à l'origine de l'annulation.

2.7. Citymesh fournit une (1) Heure de Travail pour l'exécution de l'Installation Telecom. Cette Heure de Travail commence à l'heure décrite à l'article 10.6. Citymesh a le droit de facturer le Temps de Travail supplémentaire comme décrit dans l'article 11.2.

2.8. Après une Installation Telecom réussie, Citymesh contactera le Client pour fixer une Heure de Rendez-Vous pour l'Installation du Matériel.

3. Installation Point d'Introduction et NT de la Fibre

3.1. Avant l'Activation du Service Fibre, l'état de connexion de l'Adresse d'Installation du Client est vérifié. Si l'Adresse d'Installation ne se trouve pas dans un environnement Fibre ou s'il n'y a plus de câble Fibre libre dans le câble de distribution, la demande d'Installation Point d'Introduction et NT de la Fibre sera refusée. L'Installation d'un DTP autre que celui fourni par l'Opérateur de Réseau n'est pas possible.

3.2. Si la vérification montre que l'Installation d'un Point d'Introduction et NT sont nécessaires, l'Opérateur de Réseau fournira et installera un DTP (si nécessaire), un Point d'Introduction de la Fibre et un NT Fibre, et établira la connexion de l'Adresse d'Installation du Client au Réseau Fibre. Les dispositions du chapitre 8 sont d'application.

3.2.1. Le Fibre NT et le câble de raccordement optique qui le relie au point Fibre Intro sont fournis et installés par l' Opérateur de Réseau dans le SDU.

3.2.2. Pour les MDUs où un câblage structuré en Fibre optique est disponible entre le local technique et la LU du Client, le Fibre NT est installé par l' Opérateur de Réseau dans la LU du Client et connecté au point Fibre Intro via le câblage structuré. En fonction de la taille et de l'agencement du MDU, le Point d'Introduction Fibre peut être placé à un autre endroit.

3.2.3. Pour les MDU's où un câblage Fibre structuré n'est pas disponible entre le local technique et la LU du Client, le Fibre NT et le câble de raccordement optique le reliant au Point d'Introduction Fibre seront fournis et installés par l'Opérateur de Réseau dans le local technique de la MDU. Dans ce cas, le Client est responsable du raccordement du Fibre NT installé par l'Opérateur de Réseau dans le local technique à son LU via un câblage UTP CAT 6 (ou supérieur) structuré. En fonction de la taille et de l'agencement du MDU, le Point d'Introduction Fibre peut être placé à un autre endroit.

Une fois que le Fibre NT est installé, un câble de raccordement optique d'une longueur maximale de cinq (5) mètres est installé entre le point d'entrée de la Fibre et le Fibre NT. Le câble de raccordement optique est placé dans un conduit de câbles existant. La présence de la goulotte est de la responsabilité du Client. Le technicien de l'Opérateur de Réseau n'effectue pas de travaux de forage et n'installe pas de câblage vertical.

La connexion du NT Fibre au Point d'Introduction Fibre permet d'Activer le Service Fibre.

3.3. L'Installation du DTP (si nécessaire) et du Point d'Introduction de la Fibre est effectuée par le même technicien de l'Opérateur de Réseau. C'est ce qu'on appelle la partie "Amener à l'Intérieur" de l'Installation Point d'Introduction et NT de la Fibre.
L'Installation du Fibre NT est (souvent) effectuée par un autre technicien de l'Opérateur de Réseau. C'est ce qu'on appelle la partie "Connexion" de l'Installation de Fibre Intro point et NT de la Fibre.
Il est donc possible que deux (2) rendez-vous différents soient nécessaires à l'Adresse d'Installation du Client.
Des facteurs externes (syndic, municipalité, etc.) peuvent conduire à ce que les travaux nécessaires soient réalisés en plusieurs phases.

3.4. Dans le cas où une Heure de Rendez-Vous ne peut pas être respectée par le Client ou la Personne de Contact, pour quelque raison que ce soit, Citymesh doit en être informé immédiatement par écrit.

3.4.1. Si, pour quelque raison que ce soit, le Client demande à Citymesh, au plus tard deux (2) Jours Ouvrables avant l'Heure de Rendez-Vous prévue, de changer l'Heure de Rendez-Vous à une heure différente de l'Heure de Rendez-Vous précédemment communiquée par Citymesh au Client, Citymesh a le droit de facturer au Client des frais de changement d'Heure de Rendez-Vous d'un montant de € 8,26.

3.4.2. Si, pour quelque raison que ce soit, le Client demande à Citymesh moins de deux (2) Jours Ouvrables avant l'Heure de Rendez-Vous prévue de changer l'Heure de Rendez-Vous à une heure différente de l'Heure de Rendez-Vous précédemment communiquée par Citymesh au Client, Citymesh a le droit de facturer au Client des frais pour le changement de l'Heure de Rendez-Vous égaux à € 49,59.

Citymesh communique la nouvelle Heure de Rendez-Vous au Client.

3.5 VISITE INUTILE

3.5.1. Une visite inutile a lieu lorsque le technicien ne peut pas effectuer son intervention. Une visite inutile peut se produire pour les raisons suivantes :

- le Client ou la Personne de Contact n'est pas présent à l'Heure du Rendez-Vous ;
- le Client ou la Personne de Contact n'est pas disponible à l'Heure du Rendez-Vous ;
- le Client ou la Personne de Contact annule l'Installation ;
- le Client ou la Personne de Contact n'est pas prêt pour l'Installation ;
- l'Adresse d'Installation n'est pas prête pour l'Installation ;
- le numéro de contact fourni par le Client est incorrect.

3.5.2. Dans le cas d'une Visite Inutile, Citymesh a le droit de facturer au Client une redevance égale à € 52,75.

3.5.3. Si le technicien peut joindre le Client ou la Personne de Contact par téléphone avant l'Heure de Rendez-Vous, et que le Client ou la Personne de Contact demande au technicien de ne pas venir, pour quelque raison que ce soit, Citymesh considérera cela comme une visite annulée et aura le droit de facturer au Client des frais égaux à € 17,79 pour cela.

3.6. Dans le cas où le Client annule le Contrat avant l'Activation du Service de Fibre, pour quelque raison que ce soit, Citymesh doit être notifié par écrit comme décrit dans l'article 7.2 des Conditions Internet.

3.6.1. Si, pour des raisons qui ne peuvent pas être raisonnablement attribuées à Citymesh, le Contrat est annulé par le Client au plus tard deux (2) Jours Ouvrables avant la partie "Amener à l'Intérieur" prévue de l' Installation du Point d'Introduction et NT de la Fibre, Citymesh a le droit de facturer au Client des Frais d'Annulation égaux à € 8,26.

3.6.2. Si, pour des raisons qui ne peuvent pas être raisonnablement attribuées à Citymesh, le Contrat est annulé par le Client à tout autre moment avant l'Activation du Service de Fibre, Citymesh a le droit de facturer au Client des Frais d'Annulation égaux à € 103,31.

La charge de la preuve de la carence irréfutable de Citymesh incombe entièrement au Client.

3.7. Dans le cas où le technicien ne peut pas commencer ou terminer l'Installation parce que le Client n'a pas rempli une (1) ou plusieurs obligations comme décrit dans le chapitre 10, le technicien partira. Citymesh considérera cela comme une Intervention Inutile, comme décrit dans le chapitre 9.
Citymesh communique la nouvelle Heure de Rendez-Vous au Client.
Dans le cas où une nouvelle Heure de Rendez-Vous ne peut pas être programmée pour des raisons imputables au Client, le Contrat sera annulé par Citymesh en raison de l'incapacité technique de fournir le Service de Fibre. Le Client ne peut faire valoir aucun droit sur la base de cette annulation du Contrat par Citymesh, car il est lui-même à l'origine de l'annulation.

3.8. Après une Installation du Point d'Introduction et NT de la Fibre réussis, Citymesh contactera le Client pour fixer une Heure de Rendez-Vous pour l'Installation du Matériel.

4. Installation Fibre NT

4.1. Avant l'Activation du Service Fibre, l'état de connexion de l'Adresse d'Installation du Client est vérifié. Si l'Adresse d'Installation ne se trouve pas dans un environnement Fibre ou s'il n'y a plus de câble en Fibre optique disponible dans le câble de distribution, la demande d'Installation Fibre NT sera refusée.

4.2. Si le contrôle montre qu'une Installation Fibre NT est nécessaire, l'Opérateur de Réseau fournira, installera et raccordera un Fibre NT au Point d'Introduction Fibre existant à l'Adresse d'Installation du Client.

4.2.1. Le Fibre NT et le câble optique qui le relie au Point d'Introduction Fibre sont fournis et installés par l'Opérateur de Réseau dans le SDU.

4.2.2. Pour les MDU où un câblage structuré en Fibre optique est disponible entre le local technique et la LU du Client, le Fibre NT est installé par l'Opérateur de Réseau dans la LU du Client et raccordé au Point d'Introduction Fibre via le câblage structuré.

4.2.3. Pour les MDU où un câblage structuré en Fibre optique n'est pas disponible entre le local technique et la LU du Client, le Fibre NT et le câble de raccordement optique le reliant au Point d'Introduction Fibre Intro sont fournis et installés par l'Opérateur de Réseau dans le local technique du MDU. Dans ce cas, le Client est responsable du raccordement de la Fibre NT installée par l'Opérateur de Réseau dans le local technique à sa LU via un câblage structuré UTP CAT 6 (ou supérieur).

Une fois que le Fibre NT est installé, un câble de raccordement optique d'une longueur maximale de cinq (5) mètres est installé entre le point d'entrée de la Fibre et le Fibre NT. Le câble de raccordement optique est placé dans un conduit de câbles existant. La présence de la goulotte est de la responsabilité du Client. Le technicien de l'Opérateur de Réseau n'effectue pas de travaux de forage et n'installe pas de câblage vertical.
La connexion du Fibre NT au Point d'Introduction Fibre permet d'Activer le Service Fibre.

4.3. L'Installation et le raccordement du Fibre NT sont effectués par un technicien de l'Opérateur de Réseau Il faut pour cela prendre rendez-vous à l'Adresse d'Installation du Client.

4.4. Dans le cas où l'Heure de Rendez-Vous pour l'Installation Fibre NT prévue ne peut pas être respectée par le Client ou la Personne de Contact, pour quelque raison que ce soit, Citymesh doit en être immédiatement informé par écrit.

4.4.1. Si, pour quelque raison que ce soit, le Client demande à Citymesh, au plus tard deux (2) Jours Ouvrables avant l'Heure de Rendez-Vous prévue, de changer l'Heure de Rendez-Vous à une heure différente de l'Heure de Rendez-Vous précédemment communiquée par Citymesh au Client, Citymesh a le droit de facturer au Client des frais de changement de l'Heure de Rendez-Vous égaux à € 8,26.

4.4.2. Si, pour quelque raison que ce soit, le Client demande à Citymesh moins de deux (2) Jours Ouvrables avant l'Heure de Rendez-Vous prévue de changer l'Heure de Rendez-Vous à une heure différente de l'Heure de Rendez-Vous précédemment communiquée par Citymesh au Client, Citymesh a le droit de facturer au Client des frais pour le changement de l'Heure de Rendez-Vous égaux à € 49,59.

Citymesh communique la nouvelle Heure de Rendez-Vous au Client.

4.5 VISITE INUTILE

4.5.1. Une visite inutile a lieu lorsque le technicien ne peut pas effectuer son intervention. Une visite inutile peut se produire pour les raisons suivantes :

- le Client ou la Personne de Contact n'est pas présent à l'Heure du Rendez-Vous ;
- le Client ou la Personne de Contact n'est pas disponible à l'Heure du Rendez-Vous ;

- le Client ou la Personne de Contact annule l'Installation ;
- le Client ou la Personne de Contact n'est pas prêt pour l'Installation ;
- l'Adresse d'Installation n'est pas prête pour l'Installation ;
- le numéro de contact fourni par le Client est incorrect.

4.5.2. Dans le cas d'une Visite Inutile, Citymesh a le droit de facturer au Client une redevance égale à € 52,75.

4.5.3. Si le technicien peut joindre le Client ou la Personne de Contact par téléphone avant l'Heure de Rendez-Vous, et que le Client ou la Personne de Contact demande au technicien de ne pas venir, pour quelque raison que ce soit, Citymesh considérera cela comme une visite annulée et aura le droit de facturer au Client des frais égaux à € 17,79 pour cela.

4.6. Dans le cas où le Client résilie le Contrat avant l'Activation du Service de Fibre, pour quelque raison que ce soit, Citymesh doit être notifié par écrit comme décrit dans l'article 7.2 des Conditions Internet.

4.6.1. Si, pour des raisons qui ne peuvent pas être raisonnablement attribuées à Citymesh, la commande est annulée par le Client au plus tard deux (2) Jours Ouvrables avant l'Installation Fibre NT prévue, Citymesh a le droit de facturer au Client des Frais d'Annulation égaux à € 8,26.

4.6.2. Si, pour des raisons qui ne peuvent pas être raisonnablement attribuées à Citymesh, le Contrat est annulé par le Client moins de deux (2) Jours Ouvrables avant l'Installation prévue de Fibre NT, ou si le Client ou la Personne de Contact annule le Contrat à l'Heure de Rendez-Vous, Citymesh a le droit de facturer au Client des Frais d'Annulation égaux à € 103,31.

La charge de la preuve de la carence irréfutable de Citymesh incombe entièrement au Client.

4.7. Dans le cas où le technicien ne peut pas commencer ou terminer l'Installation Fibre NT parce que le Client n'a pas rempli une (1) ou plusieurs obligations comme décrit dans le chapitre 10, le technicien partira. Citymesh considérera cela comme une intervention inutile comme décrit dans le chapitre 9.
Citymesh communique la nouvelle Heure de Rendez-Vous au Client.
Dans le cas où aucune nouvelle Heure de Rendez-Vous n'est programmée pour des raisons imputables au Client, le Contrat sera résilié par Citymesh en raison de l'incapacité technique de fournir le Service de Fibre optique. Le Client ne peut faire valoir aucun droit sur la base de cette annulation du Contrat par Citymesh, car il est lui-même à l'origine de l'annulation.

4.8. Après une Installation réussie de Fibre NT, Citymesh contactera le Client pour fixer une Heure de Rendez-Vous pour l'Installation du Matériel.

5. Installation "sans souci" pour DSL

5.1. Avec une Installation "sans souci" pour DSL, Citymesh garantit que le Client peut utiliser le Service DSL.
Une Installation "sans souci" pour DSL peut se composer de deux (2) parties, à savoir l'Installation Telecom et l'Installation du Matériel.

5.1.1. S'il apparaît qu'une Installation Telecom est nécessaire, Citymesh s'efforcera de faire effectuer l'Installation Telecom et l'Installation du Matériel par un technicien de Citymesh, de sorte qu'un (1) seul rendez-vous soit nécessaire.

5.1.2. S'il s'avère qu'il n'est pas possible de faire exécuter l'Installation Telecom par un technicien de Citymesh, celle-ci sera exécutée par un technicien de l'Opérateur de Réseau. L'Installation du Matériel par un technicien Citymesh sera alors programmée le plus rapidement possible après l'achèvement de l'Installation Telecom et l'Activation de la ligne DSL par l'Opérateur de Réseau. Dans ce cas, deux (2) rendez-vous différents à l'Adresse d'Installation du Client sont nécessaires.

Les dispositions du chapitre 2 s'appliquent à l'Installation Telecom effectuée séparément par un technicien de l'Opérateur de Réseau.
Le technicien de Citymesh ne connecte pas ou ne configure pas du Matériel qui n'a pas été mis à la disposition du Client par Citymesh, ni le réseau interne du Client.

5.2. Dans le cas où l'Heure de Rendez-Vous ne peut pas être respectée par le Client ou la Personne de Contact, pour quelque raison que ce soit, Citymesh doit en être informé immédiatement par écrit.

5.2.1. Si, pour quelque raison que ce soit, le Client demande à Citymesh, au plus tard deux (2) Jours Ouvrables avant l'Heure de Rendez-Vous prévue, de changer l'Heure de Rendez-Vous à une heure différente de l'Heure de Rendez-Vous précédemment communiquée par Citymesh au Client, Citymesh a le droit de facturer au Client des frais de changement d'Heure de Rendez-Vous d'un montant de € 8,26.

5.2.2. Si, pour quelque raison que ce soit, le Client demande à Citymesh moins de deux (2) Jours Ouvrables avant l'Heure de Rendez-Vous prévue de changer l'Heure de Rendez-Vous à une heure différente de l'Heure de Rendez-Vous précédemment communiquée par Citymesh au Client, Citymesh a le droit de facturer au Client des frais pour le changement de l'Heure de Rendez-Vous égaux à € 49,59.

Citymesh communique la nouvelle Heure de Rendez-Vous au Client.
Si aucune nouvelle Heure de Rendez-Vous pour l'Installation "sans souci" ne peut être convenue avant la date d'Activation prévue du Service DSL, ou si le Client souhaite reporter l'Installation indéfiniment, Citymesh a le droit de facturer le Service DSL à partir de la date d'Activation prévue.

5.3. VISITE INUTILE

5.3.1. Une visite inutile a lieu lorsque le technicien ne peut pas effectuer son intervention Une visite inutile peut se produire pour les raisons suivantes :

- le Client ou la Personne de Contact n'est pas présent à l'Heure du Rendez-Vous ;
- le Client ou la Personne de Contact n'est pas disponible à l'Heure du Rendez-Vous ;
- le Client ou la Personne de Contact annule l'Installation ;
- le Client ou la Personne de Contact n'est pas prêt pour l'Installation ;
- l'Adresse d'Installation n'est pas prête pour l'Installation ;

- le numéro de contact fourni par le Client est incorrect.

5.3.2. Dans le cas d'une Visite Inutile, Citymesh a le droit de facturer au Client une redevance égale à € 52,75.

5.3.3. Si le technicien peut joindre le Client ou la Personne de Contact par téléphone avant l'Heure de Rendez-Vous, et que le Client ou la Personne de Contact demande au technicien de ne pas venir, pour quelque raison que ce soit, Citymesh considérera cela comme une visite annulée et aura le droit de facturer au Client des frais égaux à € 17,79 pour cela.

5.4. Dans le cas où le Client annule le Contrat avant que l'Installation "sans souci" n'ait été effectuée, pour quelque raison que ce soit, Citymesh doit être notifié par écrit comme décrit dans l'article 7.2 des Conditions Internet.

5.4.1. Si, pour des raisons qui ne peuvent pas être raisonnablement attribuées à Citymesh, le Contrat est annulé par le Client au plus tard deux (2) Jours Ouvrables avant l'Heure de Rendez-Vous prévue, et que la ligne DSL n'a pas encore été Activée, Citymesh a le droit de facturer au Client des Frais d'Annulation d'un montant de € 8,26.

5.4.2. Si, pour des raisons qui ne peuvent pas être raisonnablement attribuées à Citymesh, le Contrat est annulé par le Client à un autre moment avant l'Heure de Rendez-Vous prévue, ou si le Client ou la Personne de Contact annule le Contrat à l'Heure de Rendez-Vous, Citymesh a le droit de facturer au Client des Frais d'Annulation égaux à € 103,31

La charge de la preuve de la carence irréfutable de Citymesh incombe entièrement au Client.

5.5. Dans le cas où le technicien ne peut pas commencer ou terminer l'Installation "sans souci" parce que le Client n'a pas rempli une (1) ou plusieurs obligations comme décrit dans le chapitre 10, le technicien partira Citymesh considérera cela comme une Intervention Inutile comme décrit dans le chapitre 9.
Citymesh communique la nouvelle Heure de Rendez-Vous au Client.
Si aucune nouvelle Heure de Rendez-Vous ne peut être convenue avant la date d'Activation prévue du Service DSL, ou si le Client souhaite reporter l'Installation pour une durée indéterminée, Citymesh a le droit de facturer le Service DSL à partir de la date d'Activation prévue.
Si le Client résilie le Contrat après que l'Installation "sans souci" a été interrompue par le technicien parce que le Client n'a pas respecté une (1) ou plusieurs obligations décrites dans le chapitre 10, Citymesh a le droit de considérer cela comme une résiliation anticipée du Contrat pendant la durée déterminée et de facturer au Client une indemnité pour résiliation anticipée conformément à l'article 7.3 des Conditions Internet.

5.6. Citymesh prévoit une (1) Heure de Travail pour l'exécution de l'Installation "sans souci". Cette Heure de Travail commence à l'heure décrite dans l'article 10.6. Citymesh a le droit de facturer le Temps de Travail supplémentaire comme décrit dans l'article 11.2.

5.7. Si le Client a commandé une Installation "sans souci" et qu'il apparaît lors de l'Approvisionnement qu'une Installation Telecom est nécessaire, Citymesh ne facturera pas au Client de frais supplémentaires pour cela. Les dispositions du chapitre 2 s'appliquent à l'Installation Telecom.

Si le Client annule l'Installation “sans souci” après que l’Installation Telecom a déjà été effectuée, Citymesh a le droit de facturer au Client des Frais d’Annulation d'un montant de € 41,28.

5.8. Si le besoin d'un SNA est détecté pendant l'approvisionnement, Citymesh en informera le Client. Les dispositions du chapitre 7 s'appliquent à ce SNA.

5.9. Pour conclure l'Installation “sans souci”, le technicien de Citymesh demandera au Client de signer un Formulaire d’Intervention. Si le Client ne fait pas de commentaires sur le fonctionnement du Matériel à ce moment-là, il reconnaît avoir reçu le Matériel en bon état, sans défauts ni lacunes visibles. A défaut de remarques sur le fonctionnement du Service dans le Formulaire d’Intervention, l'Installation sera considérée comme réussie. A partir du moment où le Formulaire d’Intervention est signé, tous les risques de perte, de vol ou de détérioration du Matériel sont transférés au Client.

6. Installation "sans soucis" pour la Fibre

6.1. Dans le cas d'une Installation “sans souci” pour la Fibre, Citymesh garantit que le Client peut utiliser le Service de Fibre.
Une Installation “sans souci” pour la Fibre peut se composer de trois (3) parties, à savoir l'Installation Point d'Introduction de la Fibre, l'Installation Fibre NT et l'Installation du Matériel.

6.1.1. S'il apparaît qu'une Installation du Point d'Introduction et NT de la Fibre est nécessaires, les dispositions du chapitre 3 s'appliquent.

6.1.2. S'il apparaît qu'une Installation Fibre NT est nécessaire, les dispositions du chapitre 4 s'appliquent.

6.1.3. Après l'Activation du Service via une Installation du Point d'Introduction et NT, une Installation Fibre NT ou via une Activation à distance par l’Opérateur de Réseau, le technicien Citymesh connectera le port Gigabit Ethernet du Matériel inclus dans l'Abonnement via un câble UTP au port Gigabit Ethernet du Fibre NT. Après avoir configuré le Matériel pour son utilisation sur le Réseau Fibre, le technicien Citymesh testera le Matériel et la connexion Fibre.

Dans la situation décrite aux articles 3.2.3 et 4.2.3 où le Fibre NT a été installé par l’Opérateur de Réseau dans le local technique du MDU et que le Client n'a pas raccordé le Fibre NT à son LU via un câblage structuré UTP CAT 6 (ou supérieur), le technicien Citymesh raccordera le Routeur au Fibre NT dans le local technique conformément à l'article 10.5. Si le Client refuse que le technicien de Citymesh se trouve dans le local technique pour connecter le Routeur au Fibre NT, le technicien de Citymesh partira. L'article 6.5 est d'application dans ce cas.
Le technicien de Citymesh ne connecte pas ou ne configure pas le Matériel qui n'a pas été mis à la disposition du Client par Citymesh, ni le réseau interne du Client.

6.2. Dans le cas où l'Heure de Rendez-Vous ne peut pas être respectée par le Client ou la Personne de Contact, pour quelque raison que ce soit, Citymesh doit être notifié immédiatement par écrit.

6.2.1. Si, pour quelque raison que ce soit, le Client demande à Citymesh, au plus tard deux (2) Jours Ouvrables avant l'Heure de Rendez-Vous

prévue, de changer l'Heure de Rendez-Vous à une heure différente de l'Heure de Rendez-Vous précédemment communiquée par Citymesh au Client, Citymesh a le droit de facturer au Client des frais de changement de l'Heure de Rendez-Vous égaux à € 8,26.

6.2.2. Si, pour quelque raison que ce soit, le Client demande à Citymesh moins de deux (2) Jours Ouvrables avant l'Heure de Rendez-Vous prévue de changer l'Heure de Rendez-Vous à une heure différente de l'Heure de Rendez-Vous précédemment communiquée par Citymesh au Client, Citymesh a le droit de facturer au Client des frais pour le changement de l'Heure de Rendez-Vous égaux à € 49,59.

Citymesh communique la nouvelle Heure de Rendez-Vous au Client.
Si aucune nouvelle Heure de Rendez-Vous pour l'Installation "sans souci" ne peut être convenue avant la date d'Activation prévue du Service de Fibre, ou si le Client souhaite reporter l'Installation indéfiniment, Citymesh a le droit de facturer le Service de Fibre optique à partir de la date d'Activation prévue.

6.3 VISITE INUTILE

6.3.1. Une visite inutile a lieu lorsque le technicien ne peut pas effectuer son intervention Une visite inutile peut se produire pour les raisons suivantes :

- le Client ou la Personne de Contact n'est pas présent à l'Heure du Rendez-Vous ;
- le Client ou la Personne de Contact n'est pas disponible à l'Heure du Rendez-Vous ;
- le Client ou la Personne de Contact annule l'Installation ;
- le Client ou la Personne de Contact n'est pas prêt pour l'Installation ;
- l'Adresse d'Installation n'est pas prête pour l'Installation ;
- le numéro de contact fourni par le Client est incorrect.

6.3.2. Dans le cas d'une Visite Inutile, Citymesh a le droit de facturer au Client une redevance égale à € 52,75.

6.3.3. Si le technicien peut joindre le Client ou la Personne de Contact par téléphone avant l'Heure de Rendez-Vous, et que le Client ou la Personne de Contact demande au technicien de ne pas venir, pour quelque raison que ce soit, Citymesh considérera cela comme une visite annulée et aura le droit de facturer au Client des frais égaux à € 17,79 pour cela.

6.4. Dans le cas où le Client annule le Contrat avant que l'Installation "sans souci" n'ait été effectuée, pour quelque raison que ce soit, Citymesh doit être notifié par écrit comme décrit dans l'article 7.2 des Conditions Internet.
Si, pour des raisons qui ne peuvent pas être raisonnablement attribuées à Citymesh, le Contrat pour l'Installation "sans souci" pour la Fibre est annulé par le Client, Citymesh a le droit de facturer au Client des Frais d'Annulation égaux à € 103,31.
La charge de la preuve de la carence irréfutable de Citymesh incombe entièrement au Client.

6.5. Dans le cas où le technicien ne peut pas commencer ou terminer l'Installation "sans souci" parce que le Client n'a pas rempli une (1) ou plusieurs obligations

comme décrit dans le chapitre 10, le technicien partira Citymesh considérera cela comme une Intervention Inutile comme décrit dans le chapitre 9.
Citymesh communique la nouvelle Heure de Rendez-Vous au Client.
Si aucune nouvelle Heure de Rendez-Vous ne peut être convenue avant la date d'Activation prévue du Service de Fibre optique, ou si le Client souhaite reporter indéfiniment l'Installation “sans souci” de la Fibre optique, Citymesh a le droit de facturer le Service de Fibre optique à partir de la date d'Activation prévue.
Si le Client résilie le Contrat après que l'Installation “sans souci” a été interrompue par le technicien parce que le Client n'a pas respecté une (1) ou plusieurs obligations décrites dans le chapitre 10, Citymesh a le droit de considérer cela comme une résiliation anticipée du Contrat pendant la durée déterminée et de facturer au Client une indemnité pour résiliation anticipée conformément à l'article 7.3 des Conditions Internet.

6.6. Citymesh prévoit une (1) Heure de Travail pour l'Installation du Matériel dans le cadre d’une Installation “sans souci” pour la Fibre. Cette Heure de Travail commence à l'heure décrite dans l'article 10.6. Citymesh a le droit de facturer le Temps de Travail supplémentaire comme décrit dans l'article 11.2.

6.7. Pour conclure l'Installation “sans souci” pour la Fibre, le technicien de Citymesh demandera au Client de signer un Formulaire d’Intervention. Si le Client ne fait aucune remarque sur le fonctionnement du Matériel à ce moment-là, il reconnaît avoir reçu le Matériel en bon état, sans défauts ou lacunes visibles. A défaut de remarques sur le fonctionnement du Service dans le Formulaire d’Intervention, l'Installation sera considérée comme réussie. A partir du moment où le Formulaire d’Intervention est signé, tous les risques de perte, de vol ou de détérioration du Matériel sont transférés au Client.

7. Small Network Adaptations

7.1. Small Network Adaptations (SNA) sont effectuées par l’Opérateur de Réseau dans le cadre de la fourniture d'un Service DSL lorsqu'il n'y a pas de Câble d'Introduction approprié disponible, que toutes les paires de cuivre sont utilisées pour d'autres Services ou que les paires de cuivre libres actuelles sont inutilisables ou de qualité insuffisante pour Activer le Service DSL demandé. L'Installation ou le placement de nouveaux câbles de distribution, de nouvelles armoires de rue ou de nouveaux câbles d'alimentation n'entrent pas dans le champ d'application de la norme SNA. Les dispositions du chapitre 8 s'appliquent.

7.2. Si le besoin de SNA est détecté, Citymesh en informera le Client.
Après avoir reçu l'autorisation d'effectuer les travaux SNA, Citymesh informera le Client de l'Heure de Rendez-Vous.
Si l'exécution des travaux SNA n'est pas approuvée par le Client dans les cinq (5) jours ouvrables, ou si l'exécution des travaux SNA est rejetée par le Client, Citymesh annulera la commande parce qu'elle est dans l'incapacité technique de fournir le Service.

7.3. Dans le cas où l'Heure de Rendez-Vous ne peut pas être respectée par le Client ou la Personne de Contact, pour quelque raison que ce soit, Citymesh doit en être informé immédiatement par écrit

7.3.1 Si, pour quelque raison que ce soit, le Client demande à Citymesh, au plus tard deux (2) Jours Ouvrables avant l'Heure de Rendez-Vous prévue, de changer l'Heure de Rendez-Vous à une heure différente de l'Heure de Rendez-Vous précédemment communiquée par Citymesh au Client, Citymesh a le droit de facturer au Client des frais de changement d'Heure de Rendez-Vous d'un montant de € 8,26.

7.3.2 Si, pour quelque raison que ce soit, le Client demande à Citymesh moins de deux (2) Jours Ouvrables avant l'Heure de Rendez-Vous prévue de changer l'Heure de Rendez-Vous à une heure différente de l'Heure de Rendez-Vous précédemment communiquée par Citymesh au Client, Citymesh a le droit de facturer au Client des frais pour le changement de l'Heure de Rendez-Vous égaux à € 20,66.

Citymesh communique la nouvelle Heure de Rendez-Vous au Client.
Dans le cas où une nouvelle Heure de Rendez-Vous pour les travaux SNA ne peut pas être programmée pour des raisons imputables au Client, le Contrat sera annulé par Citymesh en raison de l'incapacité technique de fournir le Service DSL. Le Client ne peut prétendre à aucun droit basé sur cette annulation du Contrat par Citymesh, car il est lui-même à l'origine de l'annulation.

7.4 VISITE INUTILE

7.4.1. Une visite inutile a lieu lorsque le technicien de l'Opérateur de Réseau ne peut pas effectuer son intervention. Une visite inutile peut se produire pour les raisons suivantes :

- le Client ou la Personne de Contact n'est pas présent à l'Heure du Rendez-Vous ;
- le Client ou la Personne de Contact n'est pas disponible à l'Heure du Rendez-Vous ;
- le Client ou la Personne de Contact annule l'Installation ;
- le Client ou la Personne de Contact n'est pas prêt pour l'Installation ;
- l'Adresse d'Installation n'est pas prête pour l'Installation ;
- le numéro de contact fourni par le Client est incorrect.

7.4.2. Dans le cas d'une Visite Inutile, Citymesh a le droit de facturer au Client une redevance égale à € 52,75.

7.4.3. Si le technicien peut joindre le Client ou la Personne de Contact par téléphone avant l'Heure de Rendez-Vous, et que le Client ou la Personne de Contact demande au technicien de ne pas venir, pour quelque raison que ce soit, Citymesh considérera cela comme une visite annulée et aura le droit de facturer au Client des frais égaux à € 17,79 pour cela.

7.5. Dans le cas où le Client annule le Contrat, pour quelque raison que ce soit, Citymesh doit être notifié par écrit comme décrit dans l'article 7.2 des Conditions Internet.

7.5.1. Si, pour des raisons qui ne peuvent pas être raisonnablement attribuées à Citymesh, le Contrat est annulé par le Client au plus tard deux (2) Jours Ouvrables avant l'Heure de Rendez-Vous prévue, Citymesh a le droit de facturer au Client des Frais d'Annulation de € 8,26.

7.5.2. Si, pour des raisons qui ne peuvent pas être raisonnablement attribuées à Citymesh, le Contrat est annulé par le Client moins de deux (2) Jours Ouvrables avant l'Heure de Rendez-Vous prévue, Citymesh a le droit de facturer au Client des Frais d'Annulation égaux à € 103,31.

La charge de la preuve de la carence irréfutable de Citymesh incombe entièrement au Client.

7.6. Dans le cas d'un SNA conformément à l'article 2.5, tant la SNA que l'Installation Telecom seront effectuées par l'Opérateur de Réseau, mais pas nécessairement par les mêmes techniciens de l'Opérateur de Réseau. Par conséquent, deux (2) rendez-vous différents à l'Adresse d'Installation du Client peuvent être nécessaires. L'Installation Telecom ne sera pas facturée séparément au Client. L'article 7.3 s'applique à toutes les interventions requises dans le cadre d'une SNA.

7.7. Dans le cas où le Client a commandé une Installation "sans souci" pour DSL, Citymesh contactera le Client après l'exécution des travaux SNA afin de fixer une Heure de Rendez-Vous pour la suite de l'Installation.

8. Conditions standard d'accès de l'Opérateur de Réseau

8.1. Tant la SNA que la partie "Amener à l'Intérieur" de l'Installation du Point d'Introduction et NT de la Fibre ne seront exécutées que si les conditions d'accès standard de l'Opérateur de Réseau ci-dessous sont remplies.

8.2. Une gaine libre ou une tranchée ouverte doit être disponible sur la propriété privée du Client à l'Heure de Rendez-Vous.
Si Une gaine libre ou une tranchée ouverte n'est pas disponible sur le terrain privé du Client à l'Heure de Rendez-Vous, l'Opérateur de Réseau peut être amené à effectuer également cette partie du travail à condition que le Client accepte de payer l'honoraire pour la partie du travail que l'Opérateur de Réseau doit effectuer. Cet honoraire sera déterminé au cas par cas. L'Opérateur de Réseau fournira un Devis à Citymesh, qui le transmettra à son tour au Client.

8.2.1. Si le Client n'a pas accepté le Devis cinq (5) Jours Ouvrables après la réception du Devis de Citymesh, Citymesh considèrera le Devis comme rejetée. Si le Client n'est pas prêt à fournir lui-même une gaine libre ou une tranchée ouverte, le Contrat sera annulé par Citymesh parce qu'il n'est pas techniquement possible d'Activer le Service à l'Adresse d'Installation du Client. Dans ce cas, Citymesh a le droit de facturer au Client tous les frais facturés par l'Opérateur de Réseau pour l'établissement du Devis.

8.2.2. Si le Client refuse le Devis et n'est pas disposé à fournir une gaine libre ou une tranchée ouverte, le Contrat sera résilié par Citymesh parce qu'il n'est pas techniquement possible d'Activer le Service à l'Adresse d'Installation du Client. Dans ce cas, Citymesh a le droit de facturer au Client tous les frais facturés par l'Opérateur de Réseau pour l'établissement du Devis.

8.2.3. Lorsque le Client accepte le Devis, Citymesh informe le Client de l'Heure de Rendez-Vous

8.3. L'Opérateur de Réseau n'exécutera le SNA que si les travaux de jointage peuvent avoir lieu. L'Opérateur de Réseau fournit un Câble d'Introduction d'une longueur standard de vingt (20) mètres pour établir une connexion entre le câble de distribution et le NTP. Si un câble d'introduction d'une longueur supérieure à vingt (20) mètres est nécessaire, le Client se verra facturer le prix correspondant aux travaux supplémentaires.
Conformément à l'article 192/2 du RGIE, et afin de garantir la sécurité des jointeurs de l'Opérateur de Réseau et des autres personnes, les techniciens de l'Opérateur de Réseau doivent, avant de réaliser une nouvelle connexion avec des travaux de soudage, consulter les plans de localisation de tous les câbles et tubes souterrains éventuels installés par d'autres entreprises de services publics.

8.4 L'Opérateur de Réseau n'effectuera la partie "Amener à l'Intérieur" de l'Installation Point d'Introduction et NT de la Fibre que si la connexion peut être établie dans la rue devant l'Adresse d'Installation du Client. L'Opérateur de Réseau fournit un câble d'introduction d'une longueur standard de vingt (20) mètres pour réaliser la connexion entre le DTP et le point d'introduction Fibre. Si un câble d'introduction d'une longueur supérieure à vingt (20) mètres est nécessaire, le Client devra payer le prix correspondant pour les travaux supplémentaires.

9. Intervention inutile

9.1. Une Intervention Inutile est toute intervention dans laquelle Citymesh ou son sous-traitant a effectué des actions inutiles (travaux d'Installation, travaux de réparation, tests, transport, activités de planification, etc.) parce que le Client ou sa Personne de Contact n'étaient pas présents au moment du Rendez-vous, n'avaient pas accès à son domaine ou avaient fourni des informations incorrectes
Ces interventions ne sont pas limitées au domaine du Client et peuvent également concerner des infrastructures situées en dehors du domaine du Client.

9.2. Dans le cas d'une intervention inutile, Citymesh a le droit de facturer au Client des frais administratifs d'un montant de 146,64 € En outre, Citymesh a le droit de facturer au Client tous les coûts pour les actions inutiles.

10. Obligations du Client et de la Personne de Contact

10.1. Avant de prendre rendez-vous avec un technicien, il incombe au Client ou à la Personne de Contact de prendre connaissance des caractéristiques de la méthode d'Installation choisie. Celles-ci sont fournies au Client via un lien hypertexte dans la Confirmation de Commande, sont publiées sur le site web de Citymesh et sont également disponibles sur demande via Citymesh.

10.2. Le Client ou la Personne de Contact doit fournir à Citymesh toutes les informations nécessaires avant le rendez-vous et prendre toutes les mesures pour assurer que le rendez-vous commence et se déroule sans problèmes. L'information à ce sujet peut être trouvée dans cet Article 10 des Conditions d'Installation qui sont fournies au Client par un hyperlien dans la Confirmation de

Commande, sont publiées sur le site web de Citymesh et sont également disponibles sur demande via Citymesh.

10.3. Lors de la Demande d'Abonnement, le Client doit fournir un numéro de téléphone belge, de préférence un numéro mobile, d'une personne majeure. Cette personne servira de Personne de Contact et doit être physiquement présente à l'Adresse d'Installation à l'Heure de Rendez-Vous.

10.4. Dans le cas d'une Installation "sans souci", les demandes concernant des configurations spécifiques du Hardware doivent être communiquées à Citymesh au moment de la prise de rendez-vous, et donc à l'avance. Les demandes concernant des configurations spécifiques faites pendant l'Installation "sans souci" seront considérées comme du travail supplémentaire et facturées conformément à l'article 11.2.
Le technicien a le droit de refuser à tout moment les demandes concernant des configurations spécifiques faites lors de l'Installation "sans souci". Le Client ne peut tirer aucun droit de ce refus.

10.5. Le Câblage Interne est entièrement à la charge du Client et n'est pas effectué par Citymesh ou son sous-traitant. Si, lors d'une Installation "sans souci", le technicien de Citymesh constate que le Câblage Interne est manquant, incomplet ou de qualité insuffisante, le technicien de Citymesh installera le Matériel au Point d'Introduction dans le bâtiment.

10.6. Le Client reconnaît que lors d'une Installation, le créneau horaire d'une (1) heure du technicien Citymesh commence à courir dès qu'il prend le premier contact, ce qui inclut, mais n'est pas strictement limité à, sonner à la porte de l'Adresse d'Installation, passer un portail à l'Adresse d'Installation, ouvrir la porte de l'immeuble à l'Adresse d'Installation ou toute autre activité similaire pour commencer l'Installation.
Le Client reconnaît que tout retard peut être facturé par Citymesh conformément à l'article 11.2. Le(s) motif(s) du retard sera(ont) indiqué(s) par le technicien sur le Formulaire d'Intervention.

10.7. Avant chaque rendez-vous avec un technicien, la Personne de Contact doit connaître les caractéristiques de la méthode d'Installation choisie, afin de savoir

- ce que le technicien fera exactement,
- où exactement le technicien doit effectuer son travail,
- qui sont les mots de passe et autres méthodes d'accès nécessaires,
- que le technicien n'effectuera pas de travaux qui n'ont pas été convenus au préalable.

10.8. Le jour du rendez-vous, la Personne de Contact doit être disponible à tout moment au numéro de téléphone fourni lors de la Demande d'Abonnement. Elle est immédiatement disponible lorsque le technicien s'annonce à l'Adresse d'Installation.

10.9. La Personne de Contact doit permettre au technicien d'accéder facilement à tous les endroits où se trouvent les différents éléments du Service et où le technicien peut avoir besoin d'effectuer des travaux.

10.10. Le Client doit s'assurer que le Matériel peut être installé par le technicien dans un endroit adapté à l'Installation, l'entretien, l'exploitation et le retrait du Matériel en toute sécurité

10.11. Le Client garantit que les connexions électriques nécessaires sont disponibles sur le site d'Installation.

10.12. Le Client donne au technicien l'autorisation d'effectuer dans les locaux qu'il utilise les travaux et rénovations nécessaires à l'Activation du Service.

10.13. Le Client veille à ce qu'aucun objet (meuble, boîte, etc.) ne se trouve sur le chemin des endroits où le technicien doit intervenir.

10.14. Le Client autorise inconditionnellement le technicien à utiliser gratuitement le réseau électrique et la connexion internet du Client pour effectuer son travail sans restriction

10.15. Le Client doit prendre les précautions nécessaires pour que le technicien puisse travailler dans des conditions sûres et hygiéniques. Les conditions dangereuses ou insalubres doivent être considérées comme incluant, mais sans s'y limiter, la présence d'eau dans une pièce, des installations électriques non sécurisées, des objets tranchants à proximité immédiate du lieu de travail, la présence de moisissures, des objets dégageant une odeur forte ou désagréable, et tout ce qui pourrait être considéré comme insalubre ou dangereux par une personne normale.

10.16. Il est interdit au Client de modifier à tout moment l'infrastructure publique de télécommunications, y compris le Point d'Introduction. Si, lors d'une réparation de la ligne, il s'avère que la cause du problème signalé par le Client est due à des modifications effectuées par d'autres personnes que le technicien, Citymesh considérera qu'il s'agit d'une Intervention Inutile.

10.17. Le Client ne peut pas apporter des modifications au Matériel mis à disposition par Citymesh qui pourraient perturber le fonctionnement du Service ou du Réseau. Si pendant la réparation de la ligne il apparaît que la cause du problème signalé par le Client est due à des changements effectués sur le Matériel par des personnes autres que le technicien, Citymesh considérera cela comme une Intervention Inutile.

10.18. Le Client doit respecter les travaux d'Installation effectués par Citymesh ou son sous-traitant, qu'ils soient situés dans des lieux dont il est propriétaire seul ou en commun avec d'autres.

10.19. Le Client est responsable de la sauvegarde et de l'impression, s'il le souhaite, des informations relatives au type d'Installation qu'il a choisi et aux présentes Conditions d'Installation, ainsi que de l'accessibilité de la copie sauvegardée.

11. Frais d'Installation

11.1. En fonction de l'Installation choisie, des frais d'Installation différents seront facturés. Toutes les informations à ce sujet sont disponibles sur le site web de Citymesh.
Les modalités d'Installation doivent être précisées dans le Devis et dans la Confirmation de Commande.

11.2. Toutes les actions supplémentaires effectuées par le technicien après l'expiration du créneau d'une (1) heure seront facturées séparément au tarif de € 50,00 par heure, par quart d'heure entamé.

11.3. Le prix du Matériel vendu par Citymesh n'est pas inclus dans les frais d'Installation, sauf indication contraire

11.4. Chaque nouvelle Installation ou chaque déplacement d'une Installation déjà effectuée par Citymesh sera facturé sur la base des tarifs d'Installation applicables à ce moment.

12. Obligations et responsabilités de Citymesh

12.1. Le travail du technicien concerne uniquement l'Installation telle qu'elle est décrite dans la Confirmation de Commande et dans le chapitre correspondant des présentes Conditions d'Installation. Tout ce qui n'est pas explicitement mentionné est automatiquement exclu.

12.2. Citymesh s'assure que le Client dispose d'une description détaillée de ce qu'une Installation particulière comprend et ne comprend pas avant ou au moment de la conclusion du Contrat.
Citymesh s'assure que le Client dispose des présentes Conditions d'Installation avant ou au moment de la conclusion du Contrat.
Le Client sera dirigé vers les informations pertinentes via un lien hypertexte incorporé dans le Devis, la Confirmation de Commande et le message de confirmation contenant l'Heure de Rendez-Vous pour l'Installation. L'information est également disponible sur le site web de Citymesh et est disponible sur demande via Citymesh.

12.3. Lors de l'exécution des travaux, le technicien agira comme le ferait un professionnel raisonnablement compétent et raisonnable.

12.4. L'intervention du technicien au Point d'Introduction dans le bâtiment se fera conformément aux spécifications et normes de l'Opérateur de Réseau.

12.5. L'Installation du Matériel sera effectuée par le technicien en pleine conformité avec les spécifications du fabricant, conformément aux normes et à toutes les réglementations applicables.

12.6. Le technicien laissera le lieu de travail dans l'état où il se trouvait lorsqu'il a commencé son travail.

12.7. Le technicien s'efforce de respecter rapidement l'Heure de Rendez-Vous spécifiée. L'arrivée du technicien à l'Heure de Rendez-Vous est une obligation de moyens et non de résultats. L'Heure de Rendez-Vous est donc une heure estimée. Le technicien informera la Personne de Contact de son arrivée par téléphone avant son arrivée à l'Adresse d'Installation.

13. Responsabilité de Citymesh

13.1. Bien que le technicien s'efforce de toujours exécuter son travail correctement, il n'est pas possible d'exclure que des dommages surviennent à la suite ou pendant le travail. Citymesh n'est pas responsable des dommages, à moins qu'ils ne résultent d'une intention ou d'une négligence délibérée de la part du technicien. Le Client doit démontrer l'intention ou l'imprudence délibérée du technicien.

13.2. Citymesh n'est jamais responsable de tout dommage au Client lié ou résultant de communications ou de conseils donnés dans le cadre du Best Effort.

13.3. Citymesh ne peut être tenu responsable des communications ou des conseils de tiers.

13.4. Citymesh n'est jamais responsable des dommages indirects subis par le Client ou des tiers, y compris les dommages consécutifs, la perte de chiffre d'affaires et de profit, la perte de données et les dommages immatériels, liés à ou découlant du Contrat.

13.5. Citymesh n'est jamais responsable des dommages causés au Client ou à des tiers suite à la perte ou au défaut de données ou de logiciels sous quelque forme ou dans quelque mesure que ce soit. Le Client doit faire une sauvegarde de l'ensemble de son système et de ses données avant l'Installation.

Citymesh Connect BV - Siemenslaan 13 - 8020 Oostkamp - Belgique - **T** 02 580 91 00 - **E** contact@citymesh.com
W www.citymesh.com - **BTW** BE 0712.645.340 - **RPR** Brugge **- IBAN** BE42 3631 8108 1054