

CONDITIONS PARTICULIÈRES INTERNET FIXE

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

Table des matières

Table des matières.....	2
Définitions	3
Introduction.....	4
1. Installation et Interventions Inutiles	4
2. Date d'Activation	5
3. Accès à l'internet.....	5
4. Obligations et responsabilités particulières du Client	6
5. Obligations particulières de Citymesh	6
6. Politique d'utilisation raisonnable	6
7. Entrée en vigueur et Résiliation du Contrat.....	7
8. Prêt	8

Définitions

Date d'Activation	Date à laquelle le Service sera Activé.
DSL	Technologie qui permet d'accéder à l'internet par le biais d'une connexion téléphonique traditionnelle.
NTP	"Network Termination Point", le point de terminaison du Réseau DSL à l'Adresse d'Installation du Client.
ONT	"Optical Network Terminal", un dispositif qui communique directement avec un fournisseur d'accès à Internet (FAI) pour obtenir une connexion Internet par fibre optique à l'Adresse d'Installation.

Introduction

Les présentes Conditions Particulières pour l'Internet Fixe pour les entreprises, les personnes morales ou les associations de fait ou les indépendants, ci-après Conditions Internet, complètent les Conditions Générales et règlent la relation juridique entre le fournisseur de Services, c'est-à-dire Citymesh, et le Client, à partir de sa Demande d'Abonnement. Elles font partie du Contrat et s'appliquent à tous les actes juridiques relatifs à l'accès à l'internet via un Réseau fixe. En cas de conflit, les présentes Conditions Internet prévalent sur les Conditions Générales.

1. Installation et Interventions Inutiles

- 1.1. En ce qui concerne l'Installation, les frais varient en fonction du type d'Installation choisi par le Client. Les différentes options d'Installation offertes par Citymesh sont décrites sur le site web de Citymesh.
- 1.2. Le prix de l'Installation du Matériel par le technicien Citymesh n'est pas inclus dans les frais d'Installation.
- 1.3. Les travaux supplémentaires sont prouvés soit par un accord écrit, soit par l'exécution par Citymesh. Si Citymesh, ou un sous-traitant travaillant au nom de Citymesh, a effectué des travaux ou d'autres prestations ou livraisons à la demande ou avec l'accord du Client qui sortent du contenu ou de la portée de ce qui a été convenu, ces activités, prestations ou livraisons seront remboursées par le Client à Citymesh selon les tarifs habituels de Citymesh ou, dans le cas où un prix fixe a été convenu, les coûts supplémentaires seront facturés au Client. Citymesh n'est cependant pas obligée d'accéder à une telle demande et peut exiger qu'un Contrat écrit séparé soit conclu à cet effet.
- 1.4.. INTERVENTIONS INUTILES
 - 1.4.1. Dans le cas d'une intervention inutile, Citymesh a le droit de facturer au Client des frais administratifs d'un montant de 164,46 €. En outre, Citymesh a le droit de facturer au Client les coûts des actions inutiles.
 - 1.4.2. Une intervention inutile est
 - (i) toute demande de réparation d'un défaut qui n'a pas été causé par Citymesh et où les actions (réparations, tests, transport, planification, etc.) ont été effectuées par Citymesh, ou un sous-traitant travaillant pour le compte de Citymesh
 - (ii) toute intervention pour laquelle Citymesh, ou un sous-traitant travaillant au nom de Citymesh, a effectué des actions inutiles (réparations, tests, transport, planification, etc.) parce que le Client n'était pas présent au rendez-vous à l'heure convenue, n'a pas donné accès à son domaine ou a fourni des informations incorrectes
 - (iii) toute intervention qui a dû être effectuée à la suite d'une panne dont le Client est responsable.
 - 1.4.3. Les interventions susmentionnées ne se limitent pas au domaine du Client et peuvent également concerner l'infrastructure en dehors du domaine du Client.

2. Date d'Activation

- 2.1. La Date d'Activation demandée par le Client lors de la Demande d'Abonnement est une date souhaitée. Citymesh fera tout son possible pour que l'Activation ait lieu à cette date ou le plus près possible de cette date.
- 2.2. Citymesh fera tout son possible pour Activer l'Abonnement dans les vingt (20) jours ouvrables, en l'absence de complications techniques (par exemple, la connexion au Réseau n'est techniquement pas possible sans travaux supplémentaires préalables, le rejet de la ligne, des données incorrectes fournies par le Client, comme par exemple, l'indication d'un numéro de téléphone erroné...).
- 2.3. La Date d'Activation du Service est déterminée en concertation avec le Client. Cette date dépend également du lieu et de la nécessité de faire effectuer des travaux sur place par des opérateurs tiers, ce qui prolonge la période d'Activation. Le Client est obligé de fournir à Citymesh toutes les informations demandées et correctes en temps opportun.

3. Accès à Internet

- 3.1. L'Abonnement commence au moment de l'envoi au Client de la confirmation écrite de l'Activation du Service.
- 3.2. Le Service est Activé sur le NTP ou l'ONT.
- 3.3. Le Client déclare connaître le fonctionnement de l'accès à Internet et d'Internet et accepter les règles d'utilisation telles qu'énoncées à l'article 6 des Conditions Générales relatives à Internet
- 3.4. Citymesh se réserve le droit d'apporter des modifications procédurales et techniques (y compris la modification de la procédure de connexion) et/ou des améliorations si le fonctionnement du Service l'exige. Le Client en sera informé à l'avance.
- 3.5. Il est interdit au Client d'abuser ou de détourner délibérément les droits qui lui sont accordés, comme l'utilisation permanente d'une adresse IP dynamique de manière à ce que le Client ait une adresse IP fixe, sauf indication contraire dans les spécifications de l'Abonnement concerné. Dans le cas où le Client ignore cette interdiction, Citymesh a le droit de résilier le Contrat immédiatement et sans mise en demeure préalable.
- 3.6. Pour accéder au Service, le Client se voit attribuer un nom d'utilisateur et un mot de passe personnels, ci-après dénommés "données d'accès".
 - 3.6.1. Le Client est responsable de leur confidentialité, de leur sécurité et de leur bonne utilisation. A cette fin, le Client doit prendre toutes les mesures nécessaires pour assurer leur confidentialité, leur sécurité et leur utilisation appropriée et pour veiller à ce qu'elles ne soient pas divulguées à des tiers. Les détails de connexion ne sont jamais demandés par Citymesh.
 - 3.6.2. Si le Client a des raisons de croire que ses détails de connexion ont été connus par quelqu'un qui n'est pas autorisé à les utiliser, ou que ses détails de connexion sont utilisés ou pourraient être utilisés d'une manière non autorisée, le Client doit notifier Citymesh immédiatement.
 - 3.6.3. Si Citymesh a des raisons de croire que la confidentialité et/ou la sécurité est en danger ou est violée ou que le Service est mal utilisé, Citymesh peut

changer les détails de connexion. Dans ce cas, Citymesh en informera le Client.

- 3.6.4. Le Client s'engage à utiliser le Service uniquement pour son propre usage. Si Citymesh a des raisons de croire que le Client a sciemment partagé les détails de connexion avec des tiers, Citymesh a le droit de résilier le Contrat immédiatement et sans mise en demeure préalable.

4. Obligations et responsabilités particulières du Client

- 4.1. Le Service fixe tel que fourni par Citymesh est limité à la fourniture de la connexion nécessaire pour que le Client puisse avoir accès à l'internet à large bande. Ceci n'inclut pas le Matériel nécessaire pour avoir accès à l'internet à large bande.
- 4.2. En cas d'utilisation abusive sur d'autres Réseaux ou par des personnes ayant des adresses IP non attribuées par Citymesh, l'administrateur de l'adresse IP concernée doit être informé afin qu'il puisse identifier son client et prendre les mesures nécessaires. Pour savoir qui est l'administrateur compétent, le Client peut consulter les bases de données WHOIS (<https://who.is/>).

5. Obligations particulières de Citymesh

- 5.1. Citymesh s'engage à intégrer des garanties dans le Réseau Citymesh afin de minimiser les abus potentiels. Citymesh ne peut pas exclure toute forme d'utilisation abusive. Citymesh n'est donc pas responsable des virus, des courriels non désirés, des intrusions par des ports non surveillés ou d'autres délits informatiques commis par des tiers.
- 5.2. A la demande de tiers autorisés, Citymesh peut bloquer certaines informations illicites sur l'internet. Dans ces cas, le Client n'a pas le droit de résilier le Contrat.
- 5.3. Dans le cadre de la fourniture du Service, Citymesh ne met pas en œuvre sur le Réseau fixe des procédures visant à prioriser, retarder ou influencer de quelque manière que ce soit certains trafics internet.

6. Politique d'utilisation raisonnable

- 6.1. Toutes les offres illimitées sont soumises à une politique d'utilisation raisonnable (Fair Use Policy). Cela signifie que toute consommation est "raisonnable" tant qu'aucun autre Client ne rencontre de problèmes dus à la consommation élevée d'un (1) seul Client.
- 6.2. Citymesh se réserve le droit d'informer le Client dont la consommation dépasse régulièrement et de manière significative la consommation moyenne des Clients ayant le même Abonnement. Le Client sera invité par écrit et de manière traçable par Citymesh à réduire sa consommation.
- 6.3. Si, après trois (3) demandes écrites consécutives, le Client semble ne pas répondre ou ne pas répondre suffisamment, Citymesh se réserve le droit - pour ne pas mettre en danger la stabilité du Réseau Citymesh et la qualité des Services aux autres Clients - de limiter le profil de vitesse du Client à une vitesse de téléchargement de 7,5 Mbps et une vitesse d'upload de 0,5 Mbps pour une période de sept (7) jours calendaires.

7. Entrée en vigueur et Résiliation du Contrat

- 7.1. Le Contrat entre en vigueur le jour de l'Activation du Service par Citymesh. L'envoi par Citymesh de la confirmation d'Activation à l'adresse e-mail fournie par le Client lors de la Demande d'Abonnement sert de preuve de l'Activation. Sauf résiliation écrite par le Client avant la date d'expiration de la durée minimale, l'accord sera automatiquement prolongé pour une durée indéterminée.
- 7.2. Sans préjudice des dispositions de l'article 7.3, le Client peut résilier le Contrat par écrit à tout moment sans obligation de fournir une raison. Citymesh fera tout son possible pour résilier le Contrat le plus rapidement possible ou à la date choisie par le Client. Citymesh enverra au Client une confirmation écrite de la date de résiliation effective, en tenant compte des spécifications techniques.
- 7.3. **RÉSILIATION DU CONTRAT**
 - 7.3.1. La résiliation unilatérale du Contrat par le Client entraîne des conséquences juridiques immédiates et irrévocables.
 - 7.3.2. **DÉLAI DE PRÉAVIS**
 - 7.3.2.1. Le Client ayant un maximum de neuf (9) employés peut résilier le Contrat au moment de son choix, même si c'est immédiatement.
 - 7.3.2.2. Le Client qui compte plus de neuf (9) employés peut être tenu à un délai de préavis d'un (1) mois au maximum lors de la résiliation du Contrat après sa prorogation tacite pour une durée indéterminée.
 - 7.3.3. **FRAIS DE RÉSILIATION**
 - 7.3.3.1. Si le Client résilie le Contrat entre la date de conclusion du Contrat et l'Activation du Service, Citymesh est en droit de facturer au Client les frais d'Activation uniques liés à la résiliation anticipée de l'Abonnement, ainsi que tout Matériel acheté par Citymesh spécifiquement pour le Client, majorés du montant des frais d'Abonnement mensuels dus jusqu'à la fin de la durée minimale incluse.
 - 7.3.3.2. Si le Client résilie le Contrat après l'Activation du Service, mais pendant la durée minimale du Contrat, Citymesh est en droit de facturer au Client une indemnité égale à la somme des Frais d'abonnement mensuels restants dus jusqu'à la fin de la durée minimale du Contrat.
 - 7.3.3.2.1. Pour un Client ayant plus de neuf (9) employés, cette indemnisation est égale à la somme des montants mensuels restants jusqu'à la fin de la durée minimale incluse.
 - 7.3.3.2.2. Pour un Client ayant un maximum de neuf (9) employés, l'indemnisation est limitée à la totalité de la redevance d'Abonnement mensuelle encore due jusqu'à la fin des six (6) premiers mois suivant l'entrée en vigueur du Contrat.
 - 7.3.4. La charge de la preuve du nombre d'employés incombe au Client.

- 7.4. En cas de déménagement, le Contrat de l'ancien site est résilié. L'Abonnement sur le nouveau site est considéré comme un nouveau Contrat, soumis à toutes les conditions applicables liées à la conclusion d'un nouveau Contrat pour un Abonnement d'accès à l'internet. Si le déménagement a lieu pendant la durée minimale, et le Client conclut un Contrat pour un nouvel Abonnement Citymesh au moins équivalent sur le nouveau site, le Client n'a pas à payer les frais d'indemnisation décrits dans l'article 7.3. Après l'Activation de l'Abonnement à la nouvelle Adresse d'Installation, Citymesh émettra une note de crédit pour la période excédentaire facturée de l'Abonnement à l'ancienne Adresse d'Installation.
- 7.5. Si le Client souhaite passer à un Abonnement qui utilise une technologie internet différente, ceci sera considéré comme un nouveau Contrat par Citymesh, soumis à toutes les conditions applicables associées à la conclusion d'un nouveau Contrat pour un Abonnement d'accès à l'internet.
- 7.6. Le Client ne peut pas transférer le Contrat à une tierce personne.
Si une tierce personne souhaite s'installer à l'Adresse d'Installation du Client à laquelle le Contrat s'applique, et qu'elle souhaite reprendre la connexion internet active du Client, elle doit conclure un nouveau Contrat avec Citymesh. Lors de la Demande d'Abonnement, la tierce personne doit indiquer qu'il s'agit de la reprise de la connexion internet active du Client en question. Le Client doit résilier son Contrat avec Citymesh par écrit. Si la tierce personne choisit un Abonnement qui utilise une technologie internet différente, ceci sera considéré par Citymesh comme un nouveau Contrat pour un Abonnement d'accès à l'internet, soumis à toutes les conditions applicables liées à la conclusion d'un nouveau Contrat pour un Abonnement d'accès à l'internet.
- 7.7. Le Client qui se voit refuser l'accès et/ou le séjour à l'Adresse d'Installation par jugement, accorde à Citymesh le droit de transférer d'office le Contrat à la personne qui occupe légalement l'emplacement, si cette dernière en fait la demande.
- 7.8. Si le Client a des boîtes aux lettres incluses dans l'Abonnement, il peut obtenir un accès gratuit au courrier électronique envoyé à la/aux adresse(s) électronique(s) Citymesh créée(s) pendant une période de dix-huit (18) mois suivant la date de fin du Contrat. Si le Client souhaite avoir un accès supplémentaire au courrier électronique envoyé à la/aux adresse(s) e-mail Citymesh créée(s) après cette période de dix-huit (18) mois, il doit contacter Citymesh pour conclure un Contrat spécifique à cet effet.

8. Prêt

- 8.1. Dans le cadre de certains Abonnements, Citymesh peut mettre du Matériel à la disposition du Client sous forme de prêt.
- 8.2. Le Matériel reste la propriété exclusive de Citymesh pendant toute la durée du prêt.
- 8.3. Sauf indication contraire, le prêt est gratuit.
- 8.4. Le Matériel est mis à disposition pour un usage purement professionnel. Le Client n'est en aucun cas autorisé à céder le Matériel en tout ou en partie, avec ou sans compensation, ni à le mettre de quelque manière que ce soit à la disposition d'un tiers, ni à l'utiliser à un endroit autre que l'Adresse d'Installation de l'Abonnement concerné.

- 8.5. Le Client est tenu de prendre soin de la garde et de l'entretien du Matériel pendant toute la durée du prêt. Il ne peut l'utiliser que pour l'usage et la destination déterminés par la nature du Matériel et par le mode d'emploi. Il est responsable des frais d'entretien et de réparation, ainsi que des conséquences d'un vol ou d'une perte, sauf cas de force majeure. Le Client est tenu de rembourser à Citymesh toute usure ou détérioration du Matériel qui ne résulterait pas d'une utilisation normale.
- 8.6. Le Client ne peut transférer à un tiers les droits et obligations qui lui incombent en vertu du Contrat.
- 8.7. Le Matériel est prêté pour la durée de l'Abonnement, dont le prêt du Matériel fait partie, et commence au moment de l'Installation du Matériel par le technicien de Citymesh chez le Client. Toutefois, pendant cette période, le Client est libre de retourner le Matériel à Citymesh à tout moment. Le Client ne peut prétendre à aucune réduction ou compensation pour cela. Le Client est obligé de retourner le Matériel à Citymesh à ses propres risques et frais si l'Abonnement conclu dont le Matériel fait partie prend fin, pour quelque raison que ce soit.
- 8.8. Si le Client ne renvoie pas le Matériel dans les quinze (15) jours calendaires après la fin du Contrat entre lui et Citymesh concernant l'Abonnement conclu dont le Matériel fait partie, il sera considéré comme ayant acheté le Matériel. Dans ce cas, la livraison du Matériel est réputée avoir eu lieu au moment de l'Installation du Matériel par le technicien de Citymesh. Dans ce cas, le Matériel sera facturé au Client au prix de vente de Citymesh au moment de la conclusion du Contrat dont le prêt du Matériel faisait partie.
- 8.9. MATÉRIEL DÉFECTUEUX
- 8.9.1. Dans le cas où un Matériel prêté défectueux s'avère être la cause d'un problème de connexion Internet signalé, il sera demandé au Client de renvoyer le Matériel prêté défectueux à Citymesh dès réception d'un Matériel prêté de remplacement.
- 8.9.2. Le Client doit retourner le Matériel défectueux en prêt à Citymesh dans les quinze (15) jours calendaires suivant la réception du Matériel de remplacement en prêt dans son emballage d'origine, y compris tous les matériaux qui se trouvaient à l'origine dans la boîte (câbles, manuel. Le Client peut utiliser l'autocollant "Easy Retour" qui est fourni avec le Matériel de remplacement prêté.
- 8.9.3. Si le Client ne retourne pas le Matériel prêté défectueux dans les quinze (15) jours calendaires suivant la réception du Matériel de remplacement prêté, Citymesh a le droit de facturer le Matériel de remplacement prêté au prix de vente en vigueur. En cas de litige, la charge de la preuve du retour incombe au Client.