

## Récapitulatif contractuel

- Le présent récapitulatif contractuel énonce les principaux éléments de la présente offre de services, comme l'exige le droit de l'UE<sup>1</sup>.
- Il permet de comparer des offres de services.
- Des informations complètes sur le service figurent dans d'autres documents.

## Services

- Accès Internet à usage professionnel via le réseau via la technologie VDSL2.
- Vitesse max. de téléchargement jusqu'à 100 Mbps.
- Vitesse max. d'envoi jusqu'à 40 Mbps.
- Adresse-IP dynamique.
- Télécharger sans limite (Fair Use Policy)<sup>2</sup>.

## Débits du service internet et voies de recours<sup>3</sup>

La vitesse maximale annoncée allant jusqu'à 100 Mbps pour le téléchargement et jusqu'à 40 Mbps pour l'envoi est la valeur de la vitesse mentionnée par Citymesh dans toutes ses communications commerciales autour de l'abonnement DSL Basic Boosted. C'est une vitesse maximale théorique qui dépend de la distance entre le point de connexion et l'équipement DSL, la quantité de trafic sur le réseau, [DLM \(Digital Line Management\)](#), la qualité du câblage interne et de l'ordinateur utilisé, la qualité du réseau sans fil (wifi)... La vitesse vraisemblablement réalisable à un endroit peut être testé sur [cette page](#). Après l'activation de l'abonnement, le profil de vitesse actuel peut être consulté via le portail client Citymesh.

Des problèmes avec la vitesse que vous atteignez? Créez un ticket helpdesk. Pas satisfait de la solution? Contactez le service client via les coordonnées ci-dessus. Pas satisfait de la solution? Contactez le Service de médiation des télécommunications<sup>4</sup>.

## Prix<sup>5</sup>

- |                                 |               |
|---------------------------------|---------------|
| - Frais d'activation            | € 50 unique   |
| - Frais d'abonnement            | € 50 par mois |
| - Méthodes d'installation       |               |
| o Installation sans soucis      | Gratuit       |
| - Matériel                      |               |
| o FRITZ!Box 7530 AX en location | Gratuit       |

## Durée, renouvellement et résiliation

- Le contrat est conclu pour une durée contractuelle minimale de 12 mois. Sauf avis écrit du client avant l'expiration de la période initiale, le contrat sera automatiquement prolongé pour une durée indéterminée.
- Le client avec un maximum de 9 salariés peut résilier le contrat à un moment qu'il choisit, même si celui-ci est immédiat. Le client ayant plus de 9 salariés peut être tenu à un préavis d'un mois maximum à la résiliation du contrat après sa reconduction tacite pour une durée indéterminée.
- Si le client décide de résilier le contrat de manière anticipée pendant la durée minimale, une indemnité pour résiliation anticipée du contrat peut être réclamée par la loi. Pour un client de plus de 9 salariés, cette indemnité est égale à la somme des mensualités restantes jusqu'à la fin de la durée minimale incluse. Pour un client ayant un maximum de 9 salariés, l'indemnité est limitée à la totalité de la redevance mensuelle d'abonnement restant due jusqu'à la fin des 6 premiers mois après l'entrée en vigueur du contrat.
- La charge de la preuve du nombre de salariés incombe au client.

## Caractéristiques à l'intention des utilisateurs finaux handicapés

Aucun produit ou service spécifique disponible.

<sup>1</sup> Article 102, paragraphe 3, de la directive (UE) 2018/1972 du Parlement européen et du Conseil du 11 décembre 2018 établissant le code des communications électroniques européen (JO L 321 du 17.12.2018, p. 36).

<sup>2</sup> Cela signifie que toute utilisation est «fair» tant qu'aucun autre client ne rencontre des problèmes dus à l'utilisation intensive d'un seul client.

<sup>3</sup> Les vitesses indiquées sont à titre informatif uniquement et n'ont aucune valeur contractuelle. Ils sont une représentation moyenne des mesures effectuées sur l'adresse de connexion des clients Citymesh, et doivent donc être interprétés comme tels. [Plus d'informations sont disponibles ici](#). Après l'activation de l'abonnement, le profil de vitesse actuel peut être consulté via le portail client Citymesh.

<sup>4</sup> Service de médiation des télécommunications, Boulevard du Roi Albert II 8 boîte 3, 1000 Bruxelles - courriel: [plaintes@mediateurtelecom.be](mailto:plaintes@mediateurtelecom.be) - tél. 02 223 09 09 - fax. 02 219 86 59.

<sup>5</sup> Les prix indiqués sont hors TVA.