

CONDITIONS PARTICULIÈRES 4G BACKUP

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

Table des matières

Table des matières	2
Définitions	3
Introduction.....	4
1. Dispositions générales.....	4
2. Installation et configuration.....	4
3. Matériel défectueux	5
4. Obligations du Client.....	6
5. Utilisation et usage inappropriés	6
6. Facturation.....	7

Définitions

4G	La quatrième génération de technologie de Réseau mobile, offrant des vitesses plus rapides et une plus grande capacité par rapport à la 3G.
Connectivité	Connexion à l'internet.
Hotspot	Point d'accès à l'internet sans fil.
Interruption de Service	Défaillance complète de la connexion internet. Une réduction de la vitesse de l'internet ou de courtes interruptions successives de la connexion à l'internet ne sont pas considérées comme des Interruptions de Service.
Tethering	utilisation d'un appareil mobile comme point de connexion internet sans fil auquel d'autres appareils peuvent se connecter pour accéder à l'internet.

Introduction

Les présentes Conditions Particulières 4G Backup pour les entreprises, les personnes morales ou les associations de fait ou les indépendants, ci-après les Conditions 4G backup, complètent les Conditions Générales et les Conditions Internet et règlent les relations juridiques entre le fournisseur, Citymesh, et le Client, en ce qui concerne l'offre d'un Service 4G Backup. Elles font partie de Contrat. En cas de conflit, les Conditions 4G Backup ont la priorité sur les Conditions Internet et les Conditions Générales.

1. Dispositions générales

- 1.1. 4G Backup permet au Client de conserver sa Connectivité en cas d'Interruption de Service.
- 1.2. 4G Backup n'est pas un Service qui est offert séparément par Citymesh et ne peut pas être fourni d'une manière autre que celle décrite dans l'article 1.3.
- 1.3. En fonction de l'Abonnement du Client, la 4G Backup est fourni
 - 1.3.1. ou via des données mobiles gratuites qui sont mises à disposition par Citymesh pendant la période d'Interruption de Service à l'Adresse d'Installation du Client pour le Client qui a également un Abonnement mobile auprès de Citymesh,
 - 1.3.2. ou via une fonction intégrée dans certains Matériels qui sont mis à la disposition du Client par Citymesh dans le cadre des Managed Services, et par laquelle le Matériel achemine automatiquement le trafic internet via le routeur 4G intégré du Matériel pendant la période d'Interruption de Service à l'Adresse d'Installation du Client.
- 1.4. MEILLEUR EFFORT
 - 1.4.1. Le bon fonctionnement de 4G Backup dépend de la couverture du Réseau mobile à l'Adresse d'Installation du Client et de l'emplacement du Matériel dans le bâtiment du Client. S'il s'avère que la portée du Réseau (intérieur) mobile est insuffisante et que de ce fait le 4G Backup ne fonctionne pas (correctement), Citymesh n'est pas obligé d'offrir le 4G Backup d'une autre manière, ni de fournir une compensation ou d'accorder une réduction sur l'Abonnement.
 - 1.4.2. Citymesh ne peut fournir aucune garantie en ce qui concerne la vitesse et la largeur de bande de la connexion internet mobile utilisée pour le 4G Backup. Le Client reconnaît que les vitesses réelles individuelles qui seront finalement atteintes sont déterminées par plusieurs facteurs externes, tels que décrits aux § 8 à 13 de la décision du Conseil de l'IBPT du 2 mai 2017 concernant la communication de la vitesse d'une connexion à large bande fixe ou mobile, et tous les autres facteurs qui ne sont pas imputables à Citymesh.

2. Installation et configuration

- 2.1. 4G BACKUP VIA UN ABONNEMENT MOBILE CITYMESH

- 2.1.1. Dans le cas décrit dans l'article 1.3.1, le Client qui a également un Abonnement mobile avec Citymesh recevra des données mobiles gratuites lorsqu'il contacte le service d'assistance de Citymesh pour signaler une Interruption de Service.
- 2.1.2. Lors du signalement d'une Interruption de Service, le service d'assistance de Citymesh vérifiera si le Client a un Abonnement mobile actif avec Citymesh. Si c'est le cas, les données mobiles gratuites seront Activées sur l'Abonnement mobile du Client. Si le Client a plusieurs Abonnements mobiles actifs avec Citymesh, il peut demander d'Activer les données mobiles gratuites sur plusieurs Abonnements. Si le Client n'a pas d'Abonnement mobile actif chez Citymesh, il ne peut pas profiter de 4G Backup. La souscription d'un Abonnement mobile auprès de Citymesh uniquement pour bénéficier temporairement de 4G Backup sera refusée par Citymesh.
- 2.1.3. Le Client est autorisé à mettre en place un Hotspot Wi-Fi à l'Adresse d'Installation via Tethering afin que les employés puissent avoir accès à l'internet via leur tablette, ordinateur portable ou ordinateur. Citymesh ne peut pas fournir de support pour la mise en place du Tethering sur l'appareil mobile du Client.
- 2.1.4. Après l'activation du Tethering sur l'Appareil mobile par le Client, l'employé du Client doit connecter sa tablette, son ordinateur portable ou son ordinateur au réseau Wi-Fi mis en place via le Hotspot.
- 2.1.5. Dès que la connexion internet fixe est rétablie et que le Client a de nouveau accès à l'internet via la connexion fixe, les données mobiles gratuites seront désActivées par le service d'assistance de Citymesh.
- 2.2. MATÉRIEL AVEC FONCTION 4G BACKUP
 - 2.2.1. Dans le cas décrit à l'article 1.3.2., le Matériel est configuré par défaut avec 4G Backup.
 - 2.2.2. Lors de l'Installation du Matériel, le technicien Citymesh vissera les antennes mobiles standard à large bande sur les connexions prévues à cet effet à l'arrière du Matériel et utilisera l'aide à l'alignement pour déterminer la meilleure position pour les antennes mobiles à large bande.
 - 2.2.3. Le Client qui a un Abonnement par lequel Citymesh met à disposition du Matériel avec un routeur 4G intégré pour la durée de l'Abonnement, et qui a également un Abonnement mobile avec Citymesh, n'a pas droit à des données mobiles gratuites via son Abonnement mobile Citymesh pendant la période d'Interruption de Service.

3. Matériel défectueux

- 3.1 Le dysfonctionnement ou la défectuosité du Matériel peut avoir pour conséquence que la fonction intégrée 4G Backup ne soit pas Activée ou qu'elle échoue. Le Client ne peut pas demander une compensation pour l'échec de la fonction 4G Backup à cause d'un mauvais fonctionnement ou d'un Matériel défectueux. Un technicien de Citymesh réparera ou remplacera le Matériel défectueux avant la fin du Jour Ouvrable suivant.

- 3.2 Une carte SIM défectueuse ou défaillante peut entraîner l'inactivation ou la défaillance de la fonction 4G Backup. Le Client ne peut pas demander une compensation pour l'échec de la fonction 4G Backup à cause d'une carte SIM défectueuse. Un technicien de Citymesh remplacera la carte SIM défectueuse avant la fin du Jour Ouvrable suivant.

4. Obligations du Client

- 4.1. En cas de perte ou de vol du Matériel, le Client doit immédiatement en informer Citymesh. Citymesh désactivera alors la carte SIM à distance. Tous les frais résultant de la perte ou du vol du Matériel sont à la charge du Client, y compris la consommation de données déterminée par Citymesh à partir du moment où le système de surveillance de Citymesh a enregistré la perte de la connexion au Matériel.
- 4.2 La consommation de données via 4G Backup est soumise à la politique d'utilisation équitable décrite au chapitre 6 des Conditions Internet.
- 4.3 En cas d'intervention inutile, telle que décrite à l'article 1.4 des Conditions Internet, toute utilisation de données via 4G Backup est considérée comme une utilisation inappropriée.

5. Utilisation et usage inappropriés

- 5.1 Le Client est tenu de ne pas utiliser 4G Backup de manière inappropriée, directement ou indirectement. On entend par utilisation inappropriée toute utilisation qui s'écarte de l'utilisation pour laquelle 4G Backup est destiné. L'utilisation inappropriée comprend, mais n'est pas limitée à,
- l'utilisation de la carte SIM, qui est nécessaire pour le 4G Backup, pour accéder à l'internet via un autre Matériel que celui mis à la disposition du Client par Citymesh dans le cadre de l'Abonnement ;
 - interrompre physiquement la connexion du Matériel au réseau fixe pour Activer la 4G Backup, que la suppression soit intentionnelle ou accidentelle ;
 - en utilisant les données mobiles gratuites qui ont été Activées pour le Client sur son Abonnement mobile Citymesh pendant la période d'Interruption de Service
 - soit à un endroit autre que l'Adresse d'Installation,
 - ou en dehors des heures de travail.
 - en cas d'accès à l'internet via le réseau DSL,
 - soit en retirant le câble de connexion DSL de la connexion DSL à l'arrière du Matériel,
 - ou en retirant le câble de connexion DSL du NTP.
 - en cas d'accès à l'internet via le réseau Fibre,
 - soit en retirant le câble UTP du port WAN gigabit à l'arrière du Matériel,
 - ou de retirer le câble UTP de l'ONT.
 - l'utilisation du Matériel avec fonction intégrée 4G Backup mis à la disposition du Client par Citymesh dans le cadre de l'Abonnement à un endroit autre que l'Adresse d'Installation.

- 5.2 L'usage inapproprié est la consommation de données via 4G Backup dans un état d'usage inapproprié. Citymesh a le droit de facturer au Client l'usage inapproprié au tarif applicable que Citymesh facture pour la consommation de données mobiles en dehors d'un paquet de données. Ce tarif est indiqué sur la liste de prix mobile Citymesh. Cette liste de prix peut être consultée sur le site web de Citymesh et est également disponible sur simple demande via Citymesh.

6. Facturation

- 6.1. Citymesh ne facture pas au Client des frais séparés pour l'utilisation de 4G Backup.
- 6.2. Sauf en cas d'utilisation inapproprié, la consommation de données via 4G Backup ne sera pas facturée au Client.
- 6.3. En principe, l'utilisation inapproprié est facturée le mois suivant le mois au cours duquel l'utilisation inapproprié a eu lieu. Citymesh se réserve le droit de facturer l'utilisation inapproprié à un moment ultérieur.