

# CONDITIONS PARTICULIÈRES MANAGED SERVICES

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

## Table des matières

Table des matières.....	2
Définitions .....	3
Introduction.....	4
1. Description du Managed Services.....	4
2. Installation dans le cadre du Managed Services .....	4
3. Configuration du Matériel.....	5
4. Entretien et réparation.....	5
5. Message de Défaut.....	6
6. Intervention inutile .....	6
7. Frais d'Installation .....	6
8. Durée et résiliation du Contrat de Managed Services.....	6

## Définitions

Message de Défaut

Signaler un défaut dans le Service.

## Introduction

Les présentes Conditions Particulières Managed Services pour les entreprises, les personnes morales ou les associations de fait ou les indépendants, ci-après les Conditions Managed Services, complètent les Conditions Générales, les Conditions Internet et les Conditions d'Installation, et règlent la relation juridique entre le fournisseur, Citymesh, et le Client, en ce qui concerne la fourniture, l'Installation, la configuration et la surveillance du Matériel dans le cadre du Managed Services. Elles font partie du Contrat. En cas de conflit, ces Conditions Managed Services ont la priorité sur les Conditions d'Installation, les Conditions Internet et les Conditions Générales.

## 1. Description du Managed Services

- 1.1. Citymesh met à la disposition du Client du Matériel en Managed Services pour la durée de certains Abonnements. Comme déterminé dans la Décision Relative au Point de Raccordement au Réseau, ce Matériel constitue le point d'accès au Réseau. Le Matériel reste la propriété de Citymesh.
- 1.2. Pour chaque Activation d'un Abonnement avec du Matériel en Managed Services inclus, un technicien de Citymesh livrera, installera et configurera à l'Adresse d'Installation du Client le Matériel inclus dans l'Abonnement, après quoi il testera le bon fonctionnement du Matériel et du Service. Dans le cas d'un Message de Défaut, Citymesh remplacera le Matériel pour déterminer si le Matériel est la cause du Message de Défaut. Si ce n'est pas le cas, Citymesh fera le nécessaire pour rétablir le bon fonctionnement du Service.
- 1.3. Le Matériel que Citymesh met à la disposition du Client dans le cadre du Managed Services comprend tout le Matériel que Citymesh juge nécessaire pour le Service souscrit. Ceci sera indiqué sur la Confirmation de Commande envoyée au Client.
- 1.4. Tout Service demandé qui n'entre pas dans le champ d'application du Contrat Managed Services sera considéré et traité comme un Contrat distinct.

## 2. Installation dans le cadre du Managed Services

- 2.1. Dans le cadre d'une Installation dans le cadre du Managed Services, Citymesh prend les mesures nécessaires pour que le Service puisse être utilisé par le Client après l'Activation.
- 2.2. Une Installation pour DSL dans le cadre du Managed Services équivaut à une Installation "sans souci" pour DSL. Les dispositions du chapitre 5 des Conditions d'Installation sont d'application.  
Une Installation pour la Fibre dans le cadre du Managed Services équivaut à une Installation "sans souci" pour la Fibre. Les dispositions du chapitre 6 des Conditions d'Installation s'appliquent.
- 2.3. Citymesh prévoit deux (2) Heures de Travail pour la mise en œuvre de l'Installation dans le cadre du Managed Services.
  - 2.3.1. Le Client reconnaît que lors d'une Installation, le créneau horaire de deux (2) heures du technicien commence 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 comme décrit dans l'article 2.3.2. La (les) raison(s) du retard sera (seront) mentionnée(s) par le technicien sur le Formulaire d'Intervention.

- 2.3.2. Toutes les actions effectuées par le technicien après l'écoulement du créneau horaire de deux (2) heures, telles que, mais sans s'y limiter, les retards exclusivement imputables au Client et les demandes concernant des configurations spécifiques effectuées par le Client pendant l'Installation, seront facturées en sus au tarif de € 50,00 par heure, par quart d'heure entamé.
- 2.4. A la fin de l'Installation, 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, le Client 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 d'endommagement du Matériel en Infogérance sont transférés au Client.
- 2.5. Les dispositions des Conditions d'Installation s'appliquent aux Installations dans le cadre du Managed Services.

### 3. Configuration du Matériel

- 3.1. Configuration dans le contexte du Managed Services signifie la configuration du Matériel fourni par Citymesh. La configuration des PCs et/ou du réseau interne et/ou du réseau privé virtuel (VPN) du Client est en dehors du champ d'application du Contrat de Managed Services, à moins qu'il n'en soit convenu autrement par écrit à l'avance.
- 3.2. Les demandes concernant des configurations spécifiques du Matériel doivent être communiquées à Citymesh au moment de convenir de l'Heure de Rendez-vous, et donc à l'avance. Les demandes concernant des configurations spécifiques faites pendant l'Installation dans le cadre du Managed Services seront considérées comme du travail supplémentaire et seront facturées conformément à l'article 2.3.2. Le technicien a le droit à tout moment de refuser les demandes concernant des configurations spécifiques faites lors de l'Installation. Le Client ne peut se prévaloir d'aucun droit découlant de ce refus.

### 4. Entretien et réparation

- 4.1. L'entretien et la réparation signifient qu'en cas de problèmes avec le Matériel, Citymesh s'engage à réparer le problème avec le Matériel ou à remplacer le Matériel défectueux fourni par Citymesh.
- 4.2. Citymesh s'engage à le faire au plus tard le jour ouvrable suivant le jour de réception du Message de Défaut.

## 5. Message de Défaut

- 5.1. Le Client peut signaler un dysfonctionnement du Matériel par téléphone via le service d'assistance de Citymesh pendant les heures normales de bureau.
- 5.2. S'il s'avère que le Client a signalé un défaut qui, selon lui, entre dans le cadre du Contrat du Managed Services, mais pour lequel il peut être clairement établi lors de l'intervention de Citymesh qu'il n'entre pas dans le cadre du Contrat du Managed Services, Citymesh a le droit de facturer au Client une intervention inutile.

## 6. Intervention inutile

- 6.1. Une intervention inutile est
  - toute demande de réparation d'un défaut pour lequel il peut être établi que ni Citymesh ni son sous-traitant n'en sont la cause, et pour lequel des actions (travaux de réparation, tests, transport, activités de planification, etc...) ont été effectuées ;
  - toute intervention pour laquelle des actions inutiles (réparations, tests, transport, activités de planification, etc...) ont été effectuées par Citymesh ou son sous-traitant suite au non-respect par le Client d'une (1) ou plusieurs obligation(s) décrite(s) au chapitre 10 des Conditions d'Installation ;
  - toute intervention effectuée par Citymesh ou son sous-traitant suite à une erreur imputable au Client, telle qu'une utilisation anormale du Matériel, de la connexion Internet ou toute autre erreur de la part du Client.

Les interventions susmentionnées ne se limitent pas au domaine du Client et peuvent également concerner l'infrastructure en dehors du domaine du Client.

- 6.2. Dans le cas d'une intervention inutile, Citymesh a le droit de facturer au Client des frais administratifs de € 164,64. En outre, Citymesh a le droit de facturer au Client tous les autres coûts démontrables pour l'intervention inutile effectuée.

## 7. Frais d'Installation

- 7.1. Dans le cadre du Managed Services, le Client peut se voir facturer une redevance mensuelle en plus d'une redevance unique. Ces frais sont indiqués dans le Devis et/ou la Confirmation de Commande envoyés au Client.
- 7.2. Le prix du Matériel vendu par Citymesh qui ne fait pas partie du Managed Services, comme un répéteur Wi-Fi, sera facturé séparément par Citymesh au prix de vente normal applicable à ce moment.

## 8. Durée et résiliation du Contrat de Managed Services

- 8.1. Citymesh met le Matériel en Managed Services à la disposition du Client pour la durée de certains Abonnements.
- 8.2. Si le Client décide de résilier un Abonnement qui inclut du Matériel en Managed Services, le Contrat de Managed Services sous-jacent cessera également d'exister. Si le Client souscrit un nouvel Abonnement qui inclut également du Matériel en

Managed Services, ceci sera considéré comme un nouveau Contrat Managed Services. L'article 7.1 s'applique dans ce cas.

- 8.3. La durée minimale du Contrat de Managed Services est indiquée dans la Confirmation de Commande. Sauf si le Client résilie le Contrat avant la fin de la durée minimale, le Contrat de Managed Services sera prolongé pour une durée indéterminée à la date d'expiration.
- 8.4. La résiliation du Contrat de Managed Services est soumise aux dispositions décrites au chapitre 7 des Conditions Internet.
- 8.5. A la fin du Contrat de Managed Services, le Client doit retourner le Matériel à Citymesh dans les quinze (15) jours calendaires à ses propres frais. La charge de la preuve de la restitution du Matériel dans les délais impartis incombe au Client. Citymesh a le droit de facturer le Matériel au Client au prix de vente normal à ce moment-là si le Client n'a pas retourné le Matériel à Citymesh dans les quinze (15) jours calendaires après la résiliation du Contrat de Managed Services.