

## **Conditions générales "Broadband Wireless Access" (BWA) PME**

### **1. Définition**

---

Le présent contrat a pour objet le service de fourniture d'un accès Internet haut débit sans fil (ci-après "BWA PME") de Witecom Sàrl (ci-après "Witecom").

### **2. Prestations de Witecom**

---

#### **2.1 BWA PME**

Le BWA PME offre un accès à Internet avec des débits indiqués au point 2.2 contre le paiement d'une taxe fixe semestrielle ou annuelle.

Les vitesses de débit indiquées sont des performances optimales. Les débits garantis sont indiqués dans le contrat.

Dans la mesure où aucun frais n'en résulte pour le client et aucune incidence négative n'affecte la prestation de service convenue, Witecom peut à tout moment procéder à des adaptations techniques.

#### **2.2 Nos accès Internet ainsi que les débits**

*wite*dedicate

Accès à Internet asymétrique, possible jusqu'à 10'000 kbit/s Max. (bande passante descendante) et 5'000 kbit/s Max. (bande passante montante)

La vitesse est définie dans le contrat

Une adresse IP publique

Délais d'intervention : meilleur effort

Taxe mensuelle : définie dans le contrat

#### **2.3 Équipement sur le site du Client (CPE) et mise en service**

Dans le cadre du présent contrat de service, le Client se voit installer un équipement intérieur et extérieur (CPE) nécessaire à l'établissement de liaison sans fil.

#### **2.4 Prestations en option**

Adresse IP statique : € 15. — /mois

Tunnel IPSEC : € 40. —

Si le client possède un abonnement de prestation Internet chez Witecom, le 1<sup>er</sup> site est offert, ce qui correspond à un rabais € 40.-- /mois

#### **2.5 Communication des dérangements**

En cas de dérangement, le Client peut s'adresser au support de Witecom au 04 78 15 98 16.

### **2.6 Fenêtre de maintenance**

Dans la mesure du possible, Witecom informe en temps voulu le Client de toute interruption de l'exploitation, requise notamment par la prise en charge de dérangements, l'exécution de travaux de maintenance ou la mise en œuvre de nouvelles technologies. Ses services s'efforcent de limiter la durée de ces interruptions et de les planifier, dans la mesure du possible, pendant les heures de faible trafic.

Afin d'exécuter et d'optimiser ses services de configuration et de maintenance, Witecom se réserve la possibilité d'accéder à tout moment et sans préavis aux éléments CPE du Client, dans le but de garantir le bon fonctionnement de l'appareil (activité dénommée ci-après "télémaintenance").

Dans le cadre de cette télémaintenance, Witecom accède aux données du Client qui sont directement liées à la configuration des éléments CPE et des services BWA PME. Les ordinateurs (de bureau et portables) du Client connectés aux éléments CPE sont exclus de la télémaintenance et Witecom ne peut pas accéder aux données présentes dans ces appareils. De même, l'accès par des tiers aux éléments CPE Witecom est exclu. Witecom ne pourra être tenue responsable des dommages qui pourraient affecter le matériel du Client après la télémaintenance, dans la mesure où il ne pourra être prouvé que ces derniers découlent de la télémaintenance exécutée par Witecom.

### **3. Obligation du Client**

---

#### **3.1 Éléments CPE**

En cas de dommages affectant un des éléments CPE en prêt, l'appareil défectueux sera échangé par Witecom. Si le Client est à l'origine des dommages, Witecom est en droit de facturer au Client la réparation de l'appareil remplacé. La portée du contrat n'est en aucun cas limitée du fait d'un défaut de l'un des éléments CPE.

Le Client est responsable d'obtenir l'autorisation du propriétaire des lieux pour installer les éléments CPE. En cas de litige avec le propriétaire, les frais de démontage et remontage sont à la charge du Client.

#### **3.2 Electricité**

Le Client doit fournir une prise électrique pour l'alimentation des éléments CPE. L'emplacement de la prise électrique sera défini entre le Client et Witecom. Les frais de consommation électrique sont à la charge du Client.

#### **3.3 Liaison informatique**

La liaison entre les éléments CPE et le réseau informatique du Client devra être réalisée au moyen d'un câble de cat5 au minimum. Si le câble et installé par le Client, la liaison devra répondre à la norme en vigueur en matière de connectique informatique pour le type de câble choisi. Dans tous les cas, la liaison devra être certifiée cat5e au minimum. Witecom recommande un câble de type cat5e non blindé.

Witecom pourra exiger le protocole de mesure de la liaison informatique.

Witecom ne pourra pas être tenue responsable en cas de liaison informatique défectueuse si la liaison a été installé par le Client.

### 3.4 Dégâts naturels

Le Client est dans l'obligation d'annoncer à son assureur l'installation des éléments CPE, la valeur forfaitaire à annoncer est de € 1'200.—

Witecom ne pourra pas être tenue responsable des éventuels dommages causés par une surtension (foudre par exemple).

### 4. Facturation et conditions de paiement

Les prestations BWA PME de Witecom.

La mise en service du BWA PME est réalisée dès la signature du contrat et est facturé par la société agréer par Witecom :

- Frais d'installation / mise en service (€ 440.—)
- Abonnement semestriel ou annuel

En cas de paiement annuel, Witecom offre une remise de 8.33% (1 mois gratuit)

La facturation commence à la date de mise en service.

### 5. Garantie

Witecom ne peut garantir ni bande passante minimale, ni un fonctionnement ininterrompu et exempt d'erreur pour le BWA PME.

Witecom ne répond pas de l'usage abusif et des dommages imputables à des tiers, du défaut de sécurité des réseaux de télécommunication ou d'Internet et des frais des prestations de réparation ou d'assistance.

Witecom dégage toute responsabilité concernant l'exactitude, l'actualité l'intégrité des informations (voix, images, sons, autres données) accessibles via le site Witecom ou Internet. Ces informations ne constituent ni une offre, ni une invitation à conclure des contrats commerciaux ou d'autre transactions.

### 6. Dispositions particulières

Witecom s'efforce de prendre toutes les mesures économiquement raisonnables et techniquement possibles pour la sécurisation de ses prestations. Lors de l'utilisation d'Internet, le Client est toutefois exposé à des risques particuliers en matière de protection de ses données personnelles : les e-mails qui sont envoyés sans cryptage peuvent être lus, modifiés, supprimés ou retardés par des personnes non autorisées. Le nom d'un expéditeur peut être falsifié. Les articles envoyés à des groupes de discussions, forums et chats peuvent être contrefaits, falsifiés et utilisés au profit de tiers. Dans certains cas, des tiers peuvent même surveiller le trafic Internet sur le World Wide Web (WWW) et prendre connaissance de noms d'utilisateur et mots de passe. Le cryptage des données améliore la confidentialité et la fiabilité des informations. Des protections contre l'extérieur (Firewall) peuvent empêcher que des personnes non autorisées ne pénètrent dans le réseau du client. Il appartient au Client de prendre de telles mesures.

Indication juridique pour l'utilisation d'adresse IP statiques : tout en restant la propriété de Witecom, l'adresse IP statique est attribuée au Client et mise à sa disposition pour la durée du contrat. L'utilisation de l'adresse IP statique se limite personnellement et matériellement à l'activité commerciale du Client et dans le cas de personnes physiques, à l'utilisation (par exemple, utilisation par des tiers ou cession à une tierce personne) ainsi que toutes offres et services permettant cette utilisation sont interdits.

### 7. Dispositions pour locaux commerciaux

Si le Client place les appareils prêtés par Witecom dans des locaux commerciaux en location, il doit informer le bailleur de ces locaux que ces appareils sont la propriété de Witecom. Witecom se réserve le droit de communiquer elle-même cette information au bailleur des locaux. Ce droit ne dispense toutefois pas le Client de sa propre obligation d'informer.

Le Client doit informer immédiatement Witecom de toute saisie du matériel résultant de l'exercice d'un droit de rétention ou d'un séquestre, ainsi que son éventuelle mise en faillite, et signale à l'office des poursuites et des faillites compétent que l'installation est propriété de Witecom. Tous les frais engagés par Witecom pour défendre ses intérêts dans les procédures susmentionnées sont à la charge du Client.

### 8. Résiliation

La durée minimale d'un abonnement BWA PME de Witecom est de 24 mois, à moins qu'une durée minimale supérieure ait été convenue entre Witecom et le Client. A tout moment Witecom et le Client peuvent convenir, sans devoir respecter de forme particulière, de prolonger la durée minimale du contrat en cours ou d'y ajouter une nouvelle période de durée minimale déterminée.

Un nouveau Client Witecom BWA PME peut se départir du contrat dans un délai d'un mois à compter de la date de mise en service. Dans ce cas Witecom, rembourse au Client l'abonnement déjà payé. Si le Client met fin au contrat, il est tenu de restituer à Witecom les éléments CPE qui lui ont été remis en prêt. Les frais d'installation ne sont pas remboursés.

Le contrat peut être résilié par écrit dans un délai de un mois pour la fin du mois suivant, au plus tôt toutefois pour la fin de la durée minimale du contrat.

Dans le cas où le Client déménage, les frais de démontage et de réinstallation sont à la charge Witecom, et cela 1 fois par année au maximum. Si Witecom est dans l'incapacité de fournir la prestation demandée dans les nouveaux locaux, le Client devra cependant régler la taxe annuelle ou les taxes semestrielles BWA PME jusqu'à la fin de la période de validité du contrat. Ces paiements sont exigibles immédiatement. Au moment de la résiliation, Witecom se chargera de récupérer le matériel CPE. Si il n'est pas possible pour Witecom de récupérer le matériel pour une raison ou une autre, Witecom facturera au Client le(s) élément(s) CPE non récupérés. Les prix varient de € 800.— à € 1'200.— en fonction du type d'installation.