

# Com-SAT

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE

### PREAMBULE ET APPLICABILITE

0.1. CEHD/Com-IP est une société de droit français, intégrateur de solutions télécoms pour les entreprises, et fournisseur de produits et services d'accès Internet par satellite aux entreprises.

0.2. Les présentes Conditions Générales de Vente sont applicables aux offres de Service d'accès à Internet par satellite déclinées sous l'appellation générique «Com-SAT» destinées aux professionnels : « Com SAT Business Konnect », « Com SAT Konnect XL », « Com SAT Telemetry », « Com SAT vidéosurveillance », « Com-SAT Continuity ».

0.3. Les offres « Com-SAT » s'appuient dans leur intégralité sur les services d'accès Internet par voie satellite 'Konnect PRO' opérés par Eutelsat.

### ARTICLE 1 : DEFINITIONS

Afin de clarifier la lecture des présentes, les Parties conviennent que les termes exposés ci-après sont la signification globale suivante :

« **Adresse IP publique fixe** » : adresse affectée à chaque station connectée sur l'Internet et plus généralement à tout équipement physique informatique qui utilise le protocole TCP/IP. La notion de privée signifie que la station n'est pas visible depuis l'extérieur. La notion de fixe signifie que les stations déployées sur le service sont adressables à partir du hub ;

« **Antenne** » : désigne l'antenne émission/réception avec Source dont la taille est fonction de la zone géographique du Site Client ;

« **Backbone** » : désigne la connectivité filaire mise à disposition en aval de la plateforme satellite pour accéder au contenu Internet.

« **Classes de service** » : désigne les différentes offres proposées en fonction des débits et des durées d'engagement.

« **Distributeur** » : désigne un intermédiaire agréé pour distribuer le service Konnect PRO, opéré par Eutelsat, auprès de Clients finaux.

« **Documentation commerciale** » : désigne les documents établis sur papier à en-tête Com-IP présentant les services et équipements distribués

« **Ethernet** » : technologie de réseau local ;

« **Hotline** » : désigne le service d'assistance téléphonique mis à disposition des Clients ;

« **Installateur** » : désigne une personne agréée par Com-IP pour effectuer la prestation d'installation et de pointage de l'antenne.

« **Le Client** » : désigne la personne physique ou morale, ayant souscrit un abonnement au service objet des présentes ;

« **Line Up / Commissioning** » : désigne la procédure de mise en œuvre d'une station installée en collaboration avec les équipes Com-IP.

« **Mise en Service** » : désigne la procédure consécutive à l'installation de la station qui inclut le Line Up.

« **Modem** » ou « **IDU** » (**InDoor Unit**) : désigne l'équipement informatique fourni dans le cadre du Service relié à l'antenne par un câble coaxial, et relié aux équipements du Client par une interface de connexion RJ45.

« **ODU** » : désigne le système d'émission, d'amplification et de réception installé sur l'antenne;

« **Service** » : désigne les services d'accès Internet par satellite, options et autres services fournis par Com-IP sur le Site Client.

« **Site client** » : désigne le lieu géographique, tel que précisé sur le Formulaire d'abonnement, où le Client demande la délivrance du Service.

« **Station** » : désigne l'équipement fourni par EUTELSAT dans le cadre du Service. Il comprend l'antenne bidirectionnelle, l'ODU (OutDoor Unit) et l'IDU (Indoor Unit) aussi appelé 'modem' ;

### ARTICLE 2 : OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

2.1.a. Les présentes Conditions Générales ont pour objet de définir les conditions et modalités suivant lesquelles Com-IP fournit au Client un Service de connexion à Internet par accès satellite 'Com SAT', depuis le Site Client.

2.1.b. Le Client est informé que le service d'échanges électroniques, les voies de communication et la Station sont fournis par Eutelsat, en sa qualité d'Opérateur du Service Konnect PRO.

2.2. Il est entendu entre les Parties que le contrat commercial les liant comprend conjointement les présentes Conditions Générales de Ventes, le(s) dispositions de tout Devis accepté(s) par Le Client, de tout Formulaire d'Abonnement au Service souscrit par Le Client, de tout(s) Bon(s) de Commande complété(s) par Le Client.

2.3.a. Les présentes Conditions Générales de Ventes prévalent sur tout autre document qui aurait été communiqué à Com-IP. Com-IP peut les modifier à tout moment. Toute nouvelle version des Conditions Générales de Ventes sera publiée sur le Site [www.com-ip.fr](http://www.com-ip.fr).

2.3.b. Toute utilisation du Service est subordonnée au respect des présentes Conditions Générales de Vente.

2.4.a. Les Conditions générales de vente applicables sont celles en vigueur le jour de la Commande sauf modification légale ou réglementaire (applicable au jour de son entrée en vigueur).

2.4.b. En cas de renouvellement ou modification de l'abonnement à la demande du Client, seront alors applicables les Conditions Générales de Vente en vigueur à cette date.

# Com-SAT

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE (suite)

### ARTICLE 3 : DESCRIPTION DU SERVICE

3.1.a. Les offres de service 'Com SAT' désignent les Services proposés par Com-IP délivrant accès au Service 'Kconnect PRO', service d'accès à Internet par satellite en mode bidirectionnel de l'opérateur Satellite EUTELSAT.

3.1.b. Le Service 'Com SAT' comprend l'accès au Service Kconnect PRO opéré par Eutelsat, ainsi que l'ensemble des prestations de Services offertes par COM-IP dans le cadre de la Délivrance du Service Kconnect PRO.

3.1.c. Le Service permet le raccordement du Site Client à Internet au moyen d'un accès par satellite, au travers d'une Station. Le Service est délivré au Client selon les caractéristiques présentées dans la Documentation Commerciale, et selon les sélections opérées par le Client par le biais de son acceptation de l'un des documents contractuels suivants : Formulaire d'Abonnement, Bon de Commande, Acceptation d'un Devis.

3.2. Le Client s'engage à vérifier l'adéquation du Site Client et des spécificités de ses besoins propres aux caractéristiques du Service proposé par Com-IP, avant de souscrire un Service.

3.3. Le Service nécessite la mise en œuvre, sur le Site Client, d'une Station et d'un câble coaxial, d'une technologie et d'une longueur compatibles avec le fonctionnement de la Station. Un câble Ethernet est requis pour raccorder la Station aux équipements informatiques du Client, eux-mêmes nécessairement équipés d'une carte Ethernet. Sauf disposition spécifique, Com-IP ne fournit ni les câbles Ethernet, ni le routeur. Un routeur informatique est requis en tête d'un réseau local.

3.4. Le Service comprend une connexion à Internet composée de bande passante IP par voie satellite, dimensionnée selon la Classe de Service souscrite par le Client.

3.5. Tout élément complémentaire au Service fera l'objet d'une précision écrite et spécifique qui sera explicitement portée à ce contrat.

3.6. Le Client s'engage à contacter Com-IP avant d'achever la Mise en Service de la station. Il est recommandé au Client de prendre contact avec le Département Technique de Com-IP au démarrage de l'installation, pour bénéficier du Service approprié.

3.7.a. Le service comprend les éléments suivants :

- L'accès à la bande passante IP par voie satellite, aux performances définies selon la Classe de Service souscrite par le Client.
- Un port RJ45 sur le Modem de la Station fournie par Com-IP, à raccorder au Poste Informatique du Client, impérativement équipé d'une sortie RJ45. A défaut, et pour tout besoin d'alimenter un réseau local sur le Site Client, le Client s'engage à fournir un routeur pour accueillir le Service sur le Site Client. Le Client est informé qu'il lui est proscrit de raccorder un switch à la Station, sans routeur.
- Une adresse IP publique fixe ;
- Un service d'assistance technique, joignable par voie téléphonique et électronique aux jours et horaires indiqués.

3.7.b. Il est expressément convenu entre les parties que Com-IP ne garantit aucun débit minimum tant sur la Bande passante montante que sur la Bande passante descendante.

3.8. Le Client dispose des interfaces suivantes pour ses demandes d'information :

- Informations commerciales :

E-mail : [ventes@com-ip.com](mailto:ventes@com-ip.com)

Téléphone : +33 1 60 12 72 32

- Support technique :

E-mail : [support@com-ip.fr](mailto:support@com-ip.fr)

Téléphone : +33 1 60 12 72 35

**Service commercial Com-IP e-mail : [ventes@com-ip.com](mailto:ventes@com-ip.com), tél : +33 1 60 12 72 28, [www.com-ip.com](http://www.com-ip.com)**

Siège Social : CEHD – SARL au Capital de 84 115 € -15 rue du Buisson aux Fraises 91300 Massy, France RCS EVRY B 451 373 039 – APE 6110Z

N°TVA Intracommunautaire : FR 02451373039

# Com-SAT

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE (suite)

### ARTICLE 4 : CONDITIONS D'ACCES AU SERVICE TOOWAY BUSINESS

4.1. La souscription au Service par Le Client s'effectue par la signature d'un formulaire d'abonnement au Service, ou d'un Bon de Commande incluant explicitement l'accès au Service, ou d'un Devis incluant l'accès au Service établi sur document à en-tête Com-IP.

4.2. La souscription au Service emporte l'adhésion sans réserve du Client aux présentes Conditions Générales de Vente.

4.3. Le Client reconnaît expressément être informé du fait que :

- le Service Com SAT peut être incompatible avec certains types de configurations ;
- EUTELSAT s'engage à faire tous les efforts nécessaires pour fournir le service Konnect PRO dans les meilleurs délais
- Com-IP se réserve le droit de ne pas installer le Service dans le cas où l'environnement de l'installation ne peut le permettre.

### ARTICLE 5 : INSTALLATION ET MISE EN SERVICE

5.1.a. La procédure de mise en service suit les étapes suivantes :

- Le Client complète et signe un Contrat, qu'il adresse au Service Commercial Com-IP.
- Com-IP vérifie la complétude du Contrat, et déclenche en interne les opérations liées à la livraison.
- La Commande est expédiée par Com-IP.
- Le client, à réception de la Commande, procède à la Mise en Service, au besoin, et de préférence, en lien avec Com-IP.

5.2. Le client s'engage à contacter impérativement le Service technique Com-IP à l'issue de la Mise en Service, pour procéder au contrôle des paramètres de l'IDU, le cas échéant en lien avec l'Opérateur EUTELSAT.

5.3.a. Lorsque la Commande du Client inclue une Station à livrer sur le Site Client :

- La Station est expédiée sur le Site Client par Com-IP, qui s'autorise à confier le transport et la livraison à un tiers.
- Com-IP notifie au Client, par tout moyen approprié, oral ou écrit, de l'expédition de la Station.
- L'installation physique du matériel est effectuée à la discrétion du Client. Com-IP préconise de faire appel à un personnel compétent et formé aux installations de Stations. Com-IP conseille au client de mettre en relation son installateur avec Com-IP avant le démarrage de l'installation, et renouveler un échange téléphonique dès la Station installée, avant de procéder à la Mise en Service.
- Une fois la Station installée, le Client ou son installateur exécute la procédure de Mise en Service indiquée par Com-IP.

5.3.b. Le client s'engage à contacter impérativement le Service technique Com-IP à l'issue de la Mise en Service, pour procéder au contrôle des paramètres de l'IDU, le cas échéant en lien avec l'Opérateur EUTELSAT.

5.4. Lorsque la Commande du Client inclue la prestation d'installation par Com-IP:

- Com-IP confie l'installation à l'un des techniciens Com-IP, ou tout tiers de son choix.
- Dans la mesure du possible, compte tenu des délais et moyens à disposition, l'Équipement est livré sur le Site Client par le Technicien désigné par Com-IP. A la discrétion de Com-IP, lorsque jugé utile face à l'expression de besoin du Client, l'Équipement peut aussi être livré par Com-IP directement sur le site client. Le Client est alors notifié, par tout moyen approprié, oral ou écrit, de l'expédition de la Station.
- A l'issue des opérations d'installation et de Mise en Service, le technicien installateur relève les performances du Service sur la Station du Client.
- Le Service démarre aussitôt la Mise en Service achevée.

5.5. Une fois le système installé, il ne doit pas être débranché ni déplacé. Le Client ne doit en aucun cas essayer de changer les paramètres de sa propre initiative.

### ARTICLE 6 : GARANTIE DE SERVICE

6.1. Com-IP apportera tous ses soins et compétences dans l'exécution des Services. EUTELSAT, en sa qualité d'Opérateur du Service, fera ses meilleurs efforts pour obtenir un taux de disponibilité de 99.5% du service Internet en dehors des interruptions liées à des opérations de maintenance ou à des erreurs du fait du Client sur la Station.

**Service commercial Com-IP e-mail : [ventes@com-ip.com](mailto:ventes@com-ip.com), tél : +33 1 60 12 72 28, [www.com-ip.com](http://www.com-ip.com)**

Siège Social : CEHD – SARL au Capital de 84 115 € -15 rue du Buisson aux Fraises 91300 Massy, France RCS EVRY B 451 373 039 – APE 6110Z

N°TVA Intracommunautaire : FR 02451373039

# Com-SAT

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE (suite)

6.2.a. Un service d'assistance téléphonique et en ligne est disponible de 9h à 18h, 5 jours sur 7 du lundi au vendredi (hors jours fériés) pour traiter les réclamations et défaillances.

6.2.b. Toute demande doit être adressée à l'adresse email suivante : [support@com-ip.fr](mailto:support@com-ip.fr)

6.2.c. Le numéro du service d'assistance téléphonique est le suivant : +33 1 60 12 72 35.

6.2.d. L'objet du service d'assistance est d'analyser les problèmes rencontrés dans l'utilisation du service et d'y remédier dans la mesure de leur possibilité.

6.2.e. Une trace écrite est demandée afin de qualifier le problème et d'y répondre au mieux. Un courriel de synthèse de l'incident pourra être remis au Client sur simple demande.

6.3. Dans le cas où la résolution du problème nécessite un déplacement, celui-ci sera effectué après accord du Client sur le coût du déplacement.

6.4. Pendant la durée du contrat, Com-IP aura pour seule obligation de corriger ou de réparer les détériorations et défauts dans les meilleurs délais sans donner droit à des compensations.

6.5. Le dépôt d'une réclamation ne donne pas lieu à suspension des paiements.

6.6. En cas de défaillance du terminal, celui-ci sera remplacé dans les meilleurs délais déterminés par les services d'acheminement de colis en mode express.

6.7. Le Client est responsable du renvoi de son équipement défaillant.

6.8. Sont exclus de la garantie, les Modems dont il est établi que le défaut est dû :

- à des conditions d'emballage ou de transport des terminaux retournés insuffisantes ;
- à des catastrophes naturelles ;
- à un incendie ou à une inondation ou au vent;
- à une utilisation anormale : en particulier, la garantie ne s'applique pas si l'appareil a été endommagé à la suite d'un choc ou d'une chute, d'une fausse manœuvre, d'un branchement non conforme aux instructions mentionnées dans la notice ou aux prescriptions de Com-IP, de l'effet de surtensions, d'une protection insuffisante contre l'humidité, la chaleur ou le gel.

### ARTICLE 7 : UTILISATION DU SERVICE

7.1. Le Client s'engage à utiliser l'accès à Internet fourni par Com-IP exclusivement selon le mode et les spécifications précisés aux présentes.

7.2. Le Client s'engage à ne pas utiliser de façon frauduleuse le Service, à ne pas aider ou inciter des tiers à le faire, et plus généralement à ne rien faire qui puisse favoriser une telle utilisation frauduleuse. Le Client est responsable des dommages qu'il subit lui-même, et des dommages causés au Service par l'utilisation d'équipements, de matériels ou de logiciels non fournis, non agréés ou non installés par Com-IP. Il est pareillement responsable des dommages causés au Service par sa négligence ou par des actes délibérés.

7.3. EUTELSAT fait tous ses efforts pour fournir le Service au Client dans des conditions satisfaisantes de disponibilité et de fiabilité dans les limites des possibilités techniques et réglementaires du moment, et dans les conditions prévues aux présentes ou à ses avenants.

7.4. EUTELSAT entretient le Service conformément aux spécifications techniques énoncées par les présentes, et s'engage à apporter tout le soin nécessaire, conformément aux usages dans la profession, pour assurer le bon fonctionnement du Service.

7.5. EUTELSAT se réserve le droit d'interrompre le Service pendant la (ou les) période(s) qu'elle juge nécessaire(s) pour effectuer des opérations exceptionnelles de maintenance ou d'amélioration du réseau. Ces interruptions sont, sauf urgence, notifiées au Client de façon préalable ; elles ne pourront en aucun cas engager, à quelque titre que ce soit, la responsabilité de Com-IP ni celle de EUTELSAT.

# Com-SAT

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE (suite)

### ARTICLE 8 : CONDITIONS FINANCIERES

8.1.a. Le prix du Service Com SAT opéré par EUTELSAT est fixé conformément au tarif indiqué sur le formulaire d'abonnement, ou sur le Bon de Commande, ou sur le devis souscrit par Le Client.

8.1.b. Sauf mention contraire, le prix ne comprend ni les Equipements commandés, ni les frais liés à l'acheminement des Equipements commandés, ni l'installation de la Station sur le site Client, ni les éventuels services optionnels souscrits par Le Client.

8.2.a. La date de début de la facturation de l'abonnement au Service est définie comme étant celle à laquelle la procédure de mise en Service est achevée.

8.2.b. Si le Client n'active pas ses services dans les trente jours suivant la livraison complète (communication des codes du Service, et éventuelle expédition d'une Station), alors la facturation des Equipements et Services Commandés débutera le trente-et-unième (31<sup>eme</sup>) jour suivant la date de livraison, quelque soit le motif exprimé par Le Client.

8.3.a. Toute contestation de la part du Client sur tout ou partie d'une facture reçue doit être faite par Lettre Recommandée avec Accusé de Réception dans un délai de trente (30) jours à compter de la date d'émission de la facture.

8.3.b. Dans l'hypothèse où Com-IP, ou l'opérateur Eutelsat ; déclare, en tout ou partie, la contestation du Client bien fondée, le montant correspondant fait l'objet d'un avoir sur la facture suivante.

8.3.c. Dans tous les cas, les réclamations ne peuvent entraîner l'interruption des paiements.

8.4.a. Le matériel est payé à la livraison de la Station

8.4.b L'abonnement est facturé mensuellement terme à échoir.

8.4.c. Les surcoûts éventuels sont facturés a-posteriori, et après validation d'un devis par le Client, soit par l'envoi d'une facture spécifique, soit ajoutés à une facture suivante.

8.5. Une autorisation de prélèvement automatique par mandat SEPA est demandée pour sécuriser le règlement des abonnements débit direct).

8.6. Les montants facturés sont en Euros Hors Taxes de quelque type que ce soit (valeur ajoutée, d'importation ou autre).

8.7. Les frais bancaires liés à la transaction sont à la charge du Client.

8.8.a. En cas de non-paiement, le Client disposera d'un préavis de 7 jours avant interruption du service pouvant entraîner la résiliation du service.

8.8.b. Les sommes dues au titre de la location de la Station, si tel est le cas, restent exigibles pour la durée restant à courir jusqu'à l'échéance du service.

8.9. Dans tous les cas, le Client n'a pas le droit de reporter ou annuler le règlement de tout ou partie des sommes facturées.

8.10. Les frais d'installation sont dûs à l'issue de la Mise en Service.

### ARTICLE 9 : RESPONSABILITE

#### 9.1 - Responsabilité de Com-IP

9.1.a. Le Client reconnaît expressément que la responsabilité de Com-IP ne peut être recherchée pour une cause quelconque dont l'origine résulte d'un événement survenu chez le Client au-delà de l'Interface Ethernet.

9.1.b. Com-IP s'engage à faire ses meilleurs efforts afin d'assurer au Client le bon fonctionnement du Service ;

# Com-SAT

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE (suite)

9.1.c. Il est expressément convenu entre les Parties que la responsabilité de Com-IP ne peut être recherchée pour les préjudices de toute nature, directs et/ou consécutifs, susceptibles d'être causés au Client du fait :

- de l'utilisation du Service, par le Client, non conforme aux dispositions des présentes notamment en cas de piratage ou de détournement de l'utilisation du service par le client ou par un tiers ;
- de tout matériel et/ou équipement non installé par Com-IP et/ou configurés par le Client ou tout autre tiers ; en particulier, suite au transfert par voie écrite, par Com-IP, et à la demande du Client, des mots de passe verrouillant l'accès aux configurations régies par Com-IP ;
- des difficultés que pourrait rencontrer le Client pour se connecter à des serveurs Internet dont l'accès est surchargé ;
- des coupures ou tout autre problème survenu sur les réseaux ou les équipements des partenaires Internet de Com-IP ;
- de l'absence de disponibilité suffisante des serveurs, de l'absence de véracité des informations transmises ou reçues, de l'inadéquation des informations aux besoins du Client ;
- de la mauvaise ou incomplète transmission des informations ou des données, de leur perte, de leur non délivrance ou de leur délivrance incomplète.

9.1.d - Com-IP ne garantit pas au Client la protection contre l'accès par des tiers non autorisés aux installations de transmission ou aux équipements situés dans les locaux du Client, ni contre l'accès non autorisé aux fichiers de données, programmes, procédures ou informations, ni contre leur modification, leur détournement, leur perte ou leur destruction, que ceux-ci soient volontaires ou accidentels. En conséquence, Com-IP ne saurait encourir aucune responsabilité pour les préjudices de toute nature, directs et/ou consécutifs, résultant de tels faits.

9.1.e. Lorsque la responsabilité de Com-IP est encourue, elle est limitée au montant de l'abonnement mensuel dû par le Client.

9.1.f. Com-IP s'engage à mettre en œuvre les moyens nécessaires au fonctionnement du Service. Toutefois, Com-IP ne saurait être responsable des défaillances dues à des tiers ou au fait du client.

### **9.2 - Responsabilité du Client**

9.2.a. Le Client est également seul et entièrement responsable des dommages éventuellement causés à des tiers par les matériels installés par Com-IP.

9.2.b. Le Client est seul et entièrement responsable de l'usage qu'il fait du Service Konnect PRO de EUTELSAT.

### **ARTICLE 10 : MISE EN GARDE**

10.1. Le Client reconnaît expressément être informé du fait que l'Internet est un réseau véhiculant des données susceptibles d'être protégées par des droits de propriété intellectuelle ou d'enfreindre les dispositions légales en vigueur. Aussi, le Client s'interdit de transmettre sur l'Internet, toutes données prohibées, illicites, illégales, contraires aux bonnes mœurs ou à l'ordre public et portant ou susceptibles de porter atteinte aux droits de tiers et notamment de propriété intellectuelle. A défaut, Com-IP se réserve le droit d'interrompre le Service ou de dénoncer le Service, sans que le Client puisse prétendre à aucune indemnité. Com-IP décline toute responsabilité en cas de non-respect de ces recommandations par le Client.

10.2. Le Client reconnaît également être pleinement informé du défaut de fiabilité de l'Internet, tout particulièrement en termes d'absence de sécurité relative à la transmission des données et de non garantie des performances relatives au volume et à la rapidité de transmission des données. Il est donc conseillé au Client de ne pas transmettre via le Service des messages dont il souhaiterait voir la confidentialité garantie de manière infaillible.

10.3. Il appartient au Client de définir et de mettre en œuvre les moyens techniques qu'il juge les plus appropriés afin de préserver l'intégrité, l'authentification et la confidentialité des informations, fichiers et données de toute nature qu'il souhaite échanger sur l'Internet et ce, dans le respect de la réglementation applicable en France.

10.4. Le Client déclare être informé que la mise en œuvre de moyens techniques permettant de restreindre, en tout ou partie, l'accès au Service, de le filtrer ou de le sélectionner, ne peut garantir une inviolabilité totale et complète de son système d'information, la responsabilité de COM-IP ne pouvant à cet égard être engagée que dans le cas d'une faute lourde prouvée.

**Service commercial Com-IP e-mail : [ventes@com-ip.com](mailto:ventes@com-ip.com), tél : +33 1 60 12 72 28, [www.com-ip.com](http://www.com-ip.com)**

**Siège Social : CEHD – SARL au Capital de 84 115 € -15 rue du Buisson aux Fraises 91300 Massy, France RCS EVRY B 451 373 039 – APE 6110Z**

**N°TVA Intracommunautaire : FR 02451373039**

# Com-SAT

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE (suite)

10.5. Le Client s'engage à ne pas faire une utilisation frauduleuse, abusive ou excessive du Service, telle que notamment l'encombrement volontaire ou involontaire des serveurs de messagerie de Com-IP et des destinataires de mails par du publipostage sauvage (spamming, bulk e-mail, junk e-mail ou mail bombing ou l'envoi de messages attractifs générant nécessairement un nombre imposant de réponses (Teasing ou Trolling), pouvant ainsi perturber la disponibilité desdits serveurs. En cas de non-respect par le Client de ces recommandations et plus généralement des règles déontologiques communément admises en matière d'utilisation d'Internet, Com-IP se réserve le droit de suspendre le Service, après mise en demeure de cesser le trouble restée infructueuse dans un délai de dix (10) jours à compter de son envoi, sans que le Client puisse prétendre à aucune indemnité.

10.6. L'Internet ne permet pas de garantir de qualité de service au niveau général : selon le principe du « best effort », il n'y a pas de contrôle des bandes passantes, ni d'assurance de connectivité avec tous les sites du monde. Com-IP ne peut donc garantir la disponibilité de la bande passante sur le site final, celle-ci dépendant des capacités des différents réseaux traversés.

10.7. Dans le cas où la responsabilité de Com-IP serait recherchée du fait d'une utilisation du Service par le Client, non conforme à la réglementation applicable, le Client garantira à Com-IP de l'ensemble des conséquences de toute action et/ou procédure judiciaire intentée de ce fait contre Com-IP, quelle qu'en soit la nature.

### ARTICLE 11 : DUREE DU CONTRAT

11.1. Sauf indication contraire explicitée sur le Bon de Commande, Formulaire d'Abonnement ou Devis accepté et souscrit par Le Client, le présent Contrat est conclu pour une durée minimale de 12 mois à compter de la date anniversaire de l'achèvement de la Mise en Service, avec renouvellement automatique du contrat par accord tacite.

11.2. Dans le cadre des offres établies pour une période d'engagement contractuel spécifique, inférieure ou supérieure aux conditions du 11.1, et explicitement proposée par Com-IP sur le Devis, Bon de Commande ou Formulaire d'Abonnement souscrit par le Client, l'acceptation desdites offres vaut engagement conclu pour une durée minimale égale aux Termes inscrits, et facturable à compter de la date d'expédition de la Commande à l'adresse de livraison du Site Client ou de l'Installateur agréé par Com-IP.

11.3. La durée d'engagement est définie en fonction du Service et de la Classe de Service choisis par Le Client.

11.4. A expiration du délai égal à la durée d'engagement contractuel minimale, le contrat est tacitement reconduit pour une durée indéterminée.

### ARTICLE 12 : RESILIATION

12.1. Au-delà de la durée pour laquelle le Client s'est engagé, chaque partie peut demander la résiliation du présent contrat par courrier recommandé avec avis de réception, sous réserve du respect d'un délai de préavis de trois (3) mois .

12.2. Dans le cas où la résiliation du présent Contrat est demandée par le Client avant la Date de Mise en Service ou avant l'expiration de la durée minimale prévue par l'article 13 des présentes, celui-ci est redevable du montant de l'abonnement pour la durée d'engagement contractuel minimale.

12.3. Le Contrat pourra être résilié de plein droit, sans préavis :

- par l'une des Parties, en cas de redressement judiciaire, de liquidation de biens ou de dissolution de l'autre Partie ;
- par Com-IP, en cas de cession partielle ou totale du bénéfice de ce Contrat par le Client à un tiers sans l'autorisation de Com-IP;
- par l'une des Parties, en cas de fraude ou de malversation de la part de l'autre Partie à son détriment, et sans préjudice de toute demande de réparation;
- par l'une des Parties, après mise en demeure, non suivie d'effet dans un délai de quinze (15) jours, en cas de manquements aux obligations des présentes.

# Com-SAT

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE (suite et fin)

### ARTICLE 13 : PROCEDURE AMIABLE

13.1. En cas de litige relatif à la formation, l'exécution ou à l'interprétation du Contrat de Service, et préalablement à toute saisine d'une juridiction compétente, les parties entendent se soumettre à une procédure amiable.

13.2. A cet effet, les parties ou leurs représentants se réuniront et tenteront de trouver une solution à leur différend dans un délai de huit (8) jours à compter de la notification du litige par la partie la plus diligente. En cas d'accord amiable entre les parties, Cet accord prendra la forme d'un avenant au présent contrat.

13.3. Si aucune solution n'est trouvée dans le délai de quinze(15) jours à compter de la réception de la Lettre Recommandée avec Accusé Réception sus visée, le litige sera porté par la partie la plus diligente, devant les tribunaux compétents de Creteil.

### ARTICLE 14 : CESSION DE CONTRAT

Com-IP se réserve la possibilité de céder tout ou partie des droits et obligations nés du présent contrat à l'une quelconque de ses filiales ou à sa maison mère. Dans ce cas, Com-IP en informera le Client par lettre simple.



# Com-SAT

## CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION DU MATERIEL

La fourniture du matériel est indissociable de la prestation de fourniture d'accès à internet. Voir Conditions Générales de Ventes Com-IP.

### ARTICLE 1 : DEFINITIONS

Afin de clarifier la lecture des présentes, les Parties conviennent que les termes ci-après, ont la signification globale suivante :

- « **Le Client** » : désigne toute personne physique ou morale qui souscrit aux prestations proposées par la société CEHD Com-IP.;
- « **Équipement** » : désigne le matériel nécessaire à la connexion à internet par satellite, incluant la Station ;
- « **Distributeur** » : désigne un intermédiaire agréé pour distribuer le service Konnect PRO, opéré par Eutelsat, auprès de Clients finaux.
- « **Documentation commerciale** » : désigne les documents établis sur papier en-tête Com-IP présentant les services et équipements distribués par Com-IP
- « **Garantie** » : désigne les conditions d'application de la garantie de votre matériel;
- « **Modem** » ou « **IDU** » (**InDoor Unit**) : désigne l'équipement informatique fourni dans le cadre du Service relié à l'antenne par un câble coaxial, et relié aux équipements du Client par une interface de connexion RJ45.
- « **ODU** » (**outDoor Unit**) : désigne le système d'émission, d'amplification et de réception installé sur l'antenne;
- « **Prestations optionnelles** » : toute prestation proposée par CEHD Com-IP en sus des prestations d'accès à Internet.
- « **Station** » : désigne l'équipement fourni par EUTELSAT dans le cadre du Service. Il comprend l'Antenne bidirectionnelle, l'ODU (Outdoor Unit) et l'IDU (Indoor Unit) aussi appelé 'modem';

### ARTICLE 2 : OBJET

- 2.1. Les présentes Conditions Générales d'Utilisation du Matériel ont pour objet de définir les modalités dans lesquelles Com-IP fournit au Client un Equipement d'accès à Internet via le satellite KA-SAT de EUTELSAT, et les prestations optionnelles associées.
- 2.2. Toute utilisation du matériel est subordonnée au respect des présentes Conditions Générales d'Utilisation du Matériel.

### ARTICLE 3 : CONDITIONS DE SOUSCRIPTION

- 3.1. La souscription au Service d'accès à Internet par Satellite nécessite préalablement que le Client réalise sous sa propre responsabilité la pose d'un Equipement, sur un emplacement fixe à l'extérieur du bâtiment à partir duquel le Client souhaite utiliser le Service.
- 3.2. Le Client s'engage à vérifier, avant l'installation, qu'il dispose de toutes les autorisations éventuellement nécessaires en application de la réglementation en vigueur.
- 3.3. Com-IP vous informe que l'antenne et ses composants ne peuvent être montés que sur des bâtiments fixes, au moyen d'un montage fixe.
- 3.4. Com-IP décline toute responsabilité de coupures de son service abonnement « Com-SAT » liées à une installation non conforme. Une interface web vous permet de vérifier en permanence l'état de votre installation ; si celle-ci ne répond pas aux conditions de l'opérateur, votre service ne pourra pas fonctionner.
- 3.5. Le Client doit également vérifier sous sa responsabilité qu'il dispose de la configuration informatique minimum requise pour la connexion du matériel à son ordinateur. Notamment, le Client est averti que la connexion de son ordinateur à Internet nécessite une carte Ethernet, dont l'installation est à la charge du Client.

### ARTICLE 4 : LIVRAISON

Sauf mention contraire sur votre bon de commande, une fois la commande validée et vos paiements effectués, le matériel commandé est envoyé par transporteur ou par le service de La Poste. La livraison du matériel est effectuée dans un délai moyen de 10 jours, ce délai n'étant pas contractuel. A réception du matériel, le Client informera Com-IP sans délai de toute détérioration ou destruction du matériel quelle qu'en soit la cause. Sans indication de sa part, Com-IP ne pourra prendre en charge sous garantie les dommages causés au matériel.

# Com-SAT

## CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION DU MATERIEL

(suite)

### ARTICLE 5 : DESCRIPTION MATERIEL ET GARANTIES PIECES ASSOCIEES

Com-IP commercialise une solution matérielle pendant la durée minimale systématiquement précisée sur la documentation commerciale, permettant au Client de recevoir et d'envoyer des données à travers les réseaux en ligne par l'intermédiaire d'une antenne parabolique.

Le matériel et les options proposées par Com-IP pour la solution Com-SAT avec le satellite Kasat sont décrites sur la Documentation Commerciale. Il en va de même pour les frais d'activation, frais de dossier, frais de livraison et les options.

Pour les biens achetés par le Client, une 'garantie Pièces' s'applique pendant une durée de 12 mois, sous condition que le Client soit à jour de ses règlements.

Dans le cadre des offres proposant explicitement la mise à disposition du matériel, une 'garantie Pièces' s'applique pendant toute la durée de l'abonnement, sous condition que le Client soit à jour de ses règlements.

Prix des équipements SAV hors garantie (orage, dommage électrique, etc.) ; montants unitaires:

Modem Viasat RM4100 : 260 € HT

Tête Tooway : 200 € HT

Antenne : 100 € HT

Forfait visserie : 80 € HT

Frais d'envoi pour tout SAV : 20 € HT / colis

### ARTICLE 6 : GARANTIE DE SERVICE

Un service d'assistance téléphonique et en ligne est disponible de 9h à 18h, 5 jours sur 7 (hors jours fériés) pour traiter les réclamations et défaillances.

Le contact est [support@com-ip.fr](mailto:support@com-ip.fr) et le numéro de téléphone suivant : +33 1 60 12 72 35.

L'objet du service d'assistance est d'analyser les problèmes rencontrés dans l'utilisation du matériel et d'y remédier dans la mesure de leur possibilité. Une trace écrite est demandée afin de qualifier le problème et d'y répondre au mieux. Un mail de synthèse de l'incident est ensuite envoyé.

Dans le cas où la résolution du problème nécessite un déplacement, celui-ci sera effectué après accord du Client sur le coût du déplacement.

Pendant la durée du contrat, Com-IP aura pour seule obligation de corriger ou de réparer les détériorations et défauts dans les meilleurs délais sans donner droit à des compensations.

Le dépôt d'une réclamation ne donne pas lieu à suspension des paiements.

En cas de défaillance du terminal, celui-ci sera remplacé dans les meilleurs délais déterminés par les services d'acheminement de colis en mode express. Le Client est responsable du renvoi de son équipement défaillant.

Sont exclus de la garantie, les Modems dont il est établi que le défaut est dû :

- à des conditions d'emballage ou de transport des terminaux retournés insuffisantes ;
- à des catastrophes naturelles ;
- à un incendie ou une inondation ;
- à une utilisation anormale : en particulier, la garantie ne s'applique pas si l'appareil a été endommagé à la suite d'un choc ou d'une chute, d'une fausse manœuvre, d'un branchement non conforme aux instructions mentionnées dans la notice ou aux prescriptions de Com-IP, de l'effet de surtensions, d'une protection insuffisante contre l'humidité, la chaleur ou le gel.

**Service commercial Com-IP e-mail : [ventes@com-ip.com](mailto:ventes@com-ip.com), tél : +33 1 60 12 72 28, [www.com-ip.com](http://www.com-ip.com)**

Siège Social : CEHD – SARL au Capital de 84 115 € -15 rue du Buisson aux Fraises 91300 Massy, France RCS EVRY B 451 373 039 – APE 6110Z

N°TVA Intracommunautaire : FR 02451373039

# Com-SAT

## CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION DU MATERIEL

(suite)

### ARTICLE 7 : MATERIEL ACHETE PAR LE CLIENT

Dans le cadre de ses services d'accès à Internet, Com-IP propose à la vente du matériel.

#### 7.1. Transfert de propriété

De convention expresse, la propriété du matériel reste celle de Com-IP tant que celui-ci n'a pas été en totalité réglé par le Client

#### 7.2. Transfert de risque

Le transfert des risques sur le matériel a lieu au moment de la livraison.

### ARTICLE 8 : MATERIEL MIS A DISPOSITION DU CLIENT

Dans le cadre de ces services d'accès à Internet incluant la mise à disposition de la Station, Com-IP propose du matériel inclus dans la prestation. Les dispositions suivantes sont appliquées:

8.1. De convention expresse, la propriété du matériel reste celle de Com-IP pendant toute la durée de l'abonnement.

#### 8.2. Garantie

Com-IP assure l'échange du matériel pendant toute la durée de l'abonnement du Client, pour l'antenne, le modem, la tête, sous réserve de l'absence d'une quelconque intervention ou modification sur le matériel, sous réserves des exclusions de Garanties spécifiées à l'article 6, et sous condition que le Client soit à jour de ses règlements.

Au-delà de 24 mois, il sera demandé une participation aux frais d'échange: 50 € pour un modem, 80 € pour une tête d'antenne, l'antenne n'étant plus sous garantie au-delà de 24 mois. Si le Client refuse ces frais, le contrat sera de façon unilatérale résilié de plein droit sans que celui-ci puisse prétendre à des indemnités. Cette garantie débute au moment de la livraison du matériel.

Les frais de renvoi du matériel au Client sont à la charge de Com-IP. L'envoi par le Client du matériel défectueux au Service Après-Vente de Com-IP reste à la charge du Client.

Le renvoi du matériel suite à un retour Client SAV ou il n'a pas été détecté d'anomalie sera facturé au Client selon un Envoi Colissimo avec assurance au tarif de 20 € HT (taille colis M, L ou XL). Com-IP n'a pas d'engagement concernant le délai de livraison, celui-ci étant sous la responsabilité du transporteur.

Toute intervention d'un antenniste reste à la charge du Client, sauf demande expresse d'un Client confirmée par l'acceptation d'une offre commerciale de prestations de service spécifiquement établie. Com-IP ne couvre pas en garantie les installations. Toute intervention, tout démontage ou toute modification sur le matériel inclus dans la prestation à savoir (1) le modem, (2) l'antenne, (3) la tête, annule de plein droit la garantie, et de ce fait, entraînera des frais à valeur neuve comme indiqué dans l'Art 5 (prix des équipements SAV). Ces dispositions ne peuvent réduire ou supprimer la garantie légale des vices cachés.

#### 8.3. Transfert de risque

Les équipements (antenne, câbles, tête et modem) mis à la disposition du Client par Com-IP, pendant la durée de l'abonnement, restent la propriété pleine et entière de Com-IP. Cependant, la charge des risques de détérioration (sous réserve de l'usure normale ou d'un vice propre aux matériels), d'incendie, d'explosion, foudre, vent violent ou tout autre événement climatique, perte ou vol, sera transféré au Client pendant toute leur durée de mise à disposition par Com-IP. Il appartient au Client de souscrire une assurance pour la couverture de ces risques, à hauteur de la valeur de remplacement à neuf au tarif SAV hors garantie en vigueur. En cas de perte, vol ou détérioration, le Client sera facturé de la valeur à neuf des équipements mis à sa disposition. Le matériel de remplacement n'est envoyé qu'après son paiement par le Client.

#### 8.4. Retour matériel à l'issue de l'abonnement

Dans un délai de 15 jours à l'issue de l'abonnement, la tête et le modem ainsi que le câble d'alimentation doivent être retournés à Com-IP, en bon état de fonctionnement, dans un emballage approprié, aux frais du Client à l'adresse qui lui aura été renseignée par voie téléphonique. A défaut, une mise en demeure de respecter les engagements relatifs au retour de la tête, du modem et de son alimentation sera adressée au Client par Com-IP. Si le Client ne se conforme pas à ses obligations dans un délai de 15 jours à compter de l'envoi de cette mise en demeure, Com-IP considérera que le Client a décidé de conserver ce matériel. Les équipements non retournés dans les conditions précitées seront dès lors facturés au Client 300 € HT (pour tête et modem). Après retour du matériel, la propriété de l'antenne et du câble coaxial est transférée au Client.

**Service commercial Com-IP e-mail : [ventes@com-ip.com](mailto:ventes@com-ip.com), tél : +33 1 60 12 72 28, [www.com-ip.com](http://www.com-ip.com)**

Siège Social : CEHD – SARL au Capital de 84 115 € -15 rue du Buisson aux Fraises 91300 Massy, France RCS EVRY B 451 373 039 – APE 6110Z

N°TVA Intracommunautaire : FR 02451373039

# Com-SAT

## CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION DU MATERIEL

(suite et fin)

### ARTICLE 9 : RESPONSABILITE

#### 9.1. Responsabilité de Com-IP

9.1.a. Le Client reconnaît expressément que la responsabilité de Com-IP ne peut être recherchée pour une cause quelconque dont l'origine résulte d'un événement survenu chez le Client au-delà de l'Interface Ethernet du Modem.

9.1.b. Le matériel utilisé par le Client demeure sous sa seule responsabilité et Com-IP ne saurait être tenue pour responsable des conséquences dommageables résultant de l'utilisation ou du fonctionnement du matériel, en dehors des cas prévus par les garanties légales et contractuelles.

9.1.c. Il est expressément convenu entre les Parties que la responsabilité de Com-IP ne peut être recherchée pour les préjudices de toute nature, directs et/ou consécutifs, susceptibles d'être causés au Client du fait :

- de tout matériel et/ou équipement non installé par Com-IP et/ou configurés par le Client ou tout autre tiers ;
- de l'utilisation du Service, par le Client, non conforme aux dispositions des présentes notamment en cas de piratage ou de détournement de l'utilisation du service par le client ou par un tiers ;
- des difficultés que pourrait rencontrer le Client pour se connecter à des serveurs Internet dont l'accès est surchargé ;
- des coupures ou tout autre problème survenu sur les réseaux ou les équipements des partenaires Internet de Com-IP ;
- de l'absence de disponibilité suffisante des serveurs, de l'absence de véracité des informations transmises ou reçues, de l'inadéquation des informations aux besoins du Client ;
- de la mauvaise ou incomplète transmission des informations ou des données, de leur perte, de leur non délivrance ou de leur délivrance incomplète.

#### 9.2. Responsabilité du Client

Le Client est seul et entièrement responsable des dommages éventuellement causés à des tiers par les matériels installés par Com-IP.

### ARTICLE 10 : PROCEDURE AMIABLE

10.1. En cas de litige relatif à la formation, l'exécution ou à l'interprétation du Contrat de Service, et préalablement à toute saisine d'une juridiction compétente, les parties entendent se soumettre à une procédure amiable.

10.2. A cet effet, les parties ou leurs représentants se réuniront et tenteront de trouver une solution à leur différend dans un délai de huit (8) jours à compter de la notification du litige par la partie la plus diligente. En cas d'accord amiable entre les parties, Cet accord prendra la forme d'un avenant au présent contrat.

10.3. Si aucune solution n'est trouvée dans le délai de quinze(15) jours à compter de la réception de la Lettre Recommandée avec Accusé Réception sus visée, le litige sera porté par la partie la plus diligente, devant les tribunaux compétents de Créteil.

### ARTICLE 11 : CESSIION DE CONTRAT

Com-IP se réserve la possibilité de céder tout ou partie des droits et obligations nés du présent contrat à l'une quelconque de ses filiales ou à sa maison mère. Dans ce cas, Com-IP en informera le Client par lettre simple.