

Conditions Particulières de Solution 4G

Version applicable à compter du 1^{er} Juin 2017 aux Conditions Générales de Vente en vigueur

1. DEFINITIONS

Tous les termes qui figurent en majuscule dans le présent document et qui ne sont pas définis ci-après auront la signification qui leur est donnée par les Conditions Générales ou le Bon de Commande applicables au Service :

La « Date de Mise en Service » : signifie la date à laquelle le Service fourni par ProgetCom France est opérationnel et prêt à être utilisé par le Client.

L'« Installation d'Accès » signifie les installations d'accès locales dédiées au Client et/ou aux Utilisateurs permettant la fourniture dans le cadre du Service d'Accès les liaisons de télécommunication mentionnées par le Bon de Commande.

Un « Code d'accès » signifie le couple constitué d'un nom d'utilisateur et d'un mot de passe pour commander ou utiliser le Service, attribuer, modifier un service notamment grâce à l'interface d'administration du Service mis à sa disposition par ProgetCom France.

2. DESCRIPTION DE LA SOLUTION

2.1 La solution 4G fournie par ProgetCom France définit l'ensemble du matériel, des équipements, de la prestation de paramétrage, d'installation, de mise en service et des accessoires permettant de « capter » un réseau GSM 3G, H+, 4G, 5G et toutes les déclinaisons possibles ne France Métropolitaine.

2.2 La Solution 4G peut comprendre plusieurs éléments :

- a) Une Box permettant l'insertion d'une carte SIM, ou SIMless.
- b) Une antenne, directionnelle, ou multidirectionnelle.
- c) Le câblage adapté à la liaison entre les accessoires et la box.
- d) Les éventuels abonnements que peut fournir ProgetCom France.

Les produits sont livrés uniquement en France Métropolitaine

3. MISE A DISPOSITION D'ABONEMENTS

3.1 A la demande du Client, ProgetCom France pourra proposer et fournir des solutions d'abonnement au réseau mobile en fonction des résultats des tests effectués.

3.2 ProgetCom France proposera le tarif imposé par les opérateurs.

3.3 Il est formellement interdit au Client de conclure pour les abonnements toute cession des droits résultant du Contrat.

4. OBJECTIFS DE QUALITE DE SERVICE

4.1 Les produits fournis dans la solution sont garantis 2 ans.

4.2 ProgetCom France prendra en charge cinq jours sur sept (5/7), entre 9H00 et 18H00 les Défaillances de fonctionnement de la solution soit :

- sur incident détecté par ProgetCom France.
- sur un incident signalé par le Client (ci-après désignés indistinctement « la Notification de Défaillance ») qui devra apporter sa pleine coopération à ProgetCom France pour déterminer la cause du problème afin de le résoudre. Toute Notification de Défaillance, dans le cas où la Défaillance est signalée par le Client, devra se faire par l'envoi d'un e-mail à l'adresse support@progetcom.fr, via le site Internet ProgetCom France et/ou par téléphone au numéro 09 71 18 00 48 ou toute autre adresse ou numéro ultérieurement communiqué au Client par ProgetCom France. Le Client se verra remettre un numéro de Notification de Défaillance.

4.3 En cas de Défaillance, ProgetCom France s'efforcera de réaliser les objectifs de qualité de service suivants (ci-après individuellement désignés « Objectif de Qualité de Service ») :

4.4 ProgetCom France s'efforcera de corriger tout problème ayant causé une Défaillance de la solution dans le délai de quatre (8) heures à compter de la réception d'une Notification de Défaillance et de remplacer tout Equipement défaillant mis à disposition du Client ou vendu au Client (si la période de garantie est toujours en cours) dans les soixante-douze (72) heures à compter de la constatation par ProgetCom France de la défaillance de l'Equipement (ci-après désignés « Objectif de Rétablissement du Service »). Aucune pénalité ne sera due par ProgetCom France si l'Objectif de Rétablissement du

Service n'est pas atteint.

4.5 ProgetCom France ne pourra être tenu pour responsable en raison de l'une des causes de défaillance suivantes (ci-après individuellement désignés un « Evénement Excusable ») :

- a) une utilisation mauvaise ou non conforme du produit
- b) une panne résultant de l'intervention d'une intervention par une personne non habilitée par ProgetCom France sur le matériel
- c) un choc
- d) une exposition à l'humidité
- e) une tension liée à l'installation électrique
- f) un équipement ou un service non fourni par ProgetCom France
- g) une défaillance due à un matériel défaillant connecté au matériel de ProgetCom France
- h) une installation qui n'a pas été effectuée par ProgetCom France
- i) les actes ou omissions du Client
- j) une maintenance planifiée
- k) l'indisponibilité du Client, ou autre manquement de celui-ci, à coopérer raisonnablement avec ProgetCom France afin de rétablir le Service.

4.6 L'émission par ProgetCom France d'avoirs est soumise aux limites suivantes :

a) le montant d'avoirs pour Objectif de Qualité de Service émis sur toute période de 30 jours consécutifs sera plafonné à 20% des Frais Fixes et des Frais d'Utilisation mensuels dus au titre du Service défaillant ;

b) les avoirs résiduels ne seront pas reportés à des périodes ultérieures.

4.7 Si le Client ne répond pas à une notification en attente d'un retour de sa part sous quarante-huit (48) heures, la défaillance sera jugée résolue, et le Client ne pourra tenir le Prestataire pour responsable.

6. CONDITIONS FINANCIERES

6.1 Les Prix sont indiqués en Euros hors taxes

6.2 L'acquéreur doit régler sa commande, selon le Produit commandé, soit :

- au comptant par carte bancaire, chèque ou virement bancaire lors de sa commande pour déclencher la livraison, ou
- selon les conditions de paiement indiquées sur le devis avec un acompte à la commande et un solde à la livraison, ou
- en 3 fois sans frais par carte bancaire (1er débit à la commande, puis débits 30 jours, et 60 jours plus tard)

6.3 En cas de contrat avec un organisme de leasing, ProgetCom France ne peut être tenu pour responsable des conditions contractuelles et tarifaires conclues avec l'organisme choisi.

6.4 En cas de retard et après 3 relances par les voies indiquées dans les Conditions Générales de Vente, les frais suivants seront appliqués et exigibles, et le matériel pourra être récupéré sans compensation par ProgetCom France :

- 40 € TTC de frais de gestion
- 1% de pénalités par jour du montant TTC sous astreinte de la facture totale jusqu'à règlement intégral des sommes dues, majorées desdites pénalités.

6.5 En cas de refus de paiement suite à la réalisation d'une installation terminée, demandée par le Client, ProgetCom France pourra immédiatement et sans compensation récupérer le matériel dans sa totalité sans aucun recours pour le Client, qui sera facturé du montant forfaitaire de reprise de matériel.

6.6 Cas de reprise du matériel :

- en cas d'acompte versé à la commande, celui-ci ne pourra être réclamé à ProgetCom France.
- un forfait de 600 € TTC de pénalités de récupération du matériel par ProgetCom sera du par le client.
- un montant de 10% du montant total de la facture TTC (matériel + frais d'installation et de paramétrages) sera du par le client

7. Lors de la reprise, en cas de matériel défectueux endommagé par le client, ce dernier sera facturé de la totalité de la prestation (matériel + installation).

7. LIMITES DE RESPONSABILITES

7.1 ProgetCom France installe uniquement une solution 4G.

7.2 ProgetCom France ne pourra être tenu pour responsable de défaillances sur l'infrastructure du client :

- réseau interne
- parc informatique
- parc copieurs
- tout autre élément connecté à son réseau

7.3 En cas de défaillance, le client accepte d'effectuer les premiers diagnostics par ses propres soins, et garantira la véracité des résultats obtenus :

- redémarrage de la box 4G
- test d'un autre câble réseau
- test de débit si la connexion est possible
- test connecté directement à la box 4G
- test connecté au WiFi de la Box 4G
- remplacement à distance d'une carte SIM
- renseignement du code PIN ou code PUK

7.4 Une intervention pourra être facturée au tarif en vigueur dans les cas suivants :

- le client refuse d'effectuer les tests demandés
- le client fournit des résultats volontairement truqués
- si le client demande une intervention et que la défaillance vient de son infrastructure ou d'un service indépendant de ProgetCom

7.5 Si le matériel est mis à disposition du Client par ProgetCom France, celui-ci sera paramétré en fonction des demandes spécifiques du Client.

7.6 Si le service est déclaré fonctionnel à la sortie directe du matériel, ProgetCom France ne pourra être tenu pour responsable d'un dysfonctionnement au-delà de cette installation.

7.7 ProgetCom France ne donne pas accès aux paramétrages des matériels mis à disposition. Dans le cas où une dérogation serait accordée au Client, ce dernier porterait alors la responsabilité de toute défaillance et pourra être facturé en cas d'intervention ou de nécessité de remplacement du matériel.

7.8 Un devis sera présenté au Client, qu'il est en droit d'accepter ou de refuser. Pendant la durée de défaillance, le Client continuera à payer les loyers du Service auprès de ProgetCom France.

7.9 ProgetCom ne pourra être tenu pour responsable en cas d'une des défaillances suivantes de l'Opérateur en télécommunications :

- d'une panne sur l'infrastructure de l'opérateur
- d'une panne sur le réseau de l'opérateur
- d'un délai d'intervention de l'opérateur ou de ses sous-traitants jugé trop long.
- d'un délai de livraison jugé trop long d'un produit ou accessoire.

7.10 La garantie est limitée au montant HT payé par l'acquéreur pour la fourniture des prestations.

8. CONDITIONS SUPPLEMENTAIRES

Le Client sera exclusivement responsable d'un Code d'Accès et de toute utilisation du Service avec son Code d'Accès. Le Client notifiera immédiatement à ProgetCom France la perte, le vol d'un Code d'Accès ou du fait qu'il a des raisons de croire qu'un Code d'Accès a été découvert. S'il estime que cela est nécessaire, ProgetCom France pourra désactiver et remplacer immédiatement un Code d'Accès (ou demander au Client d'en choisir un nouveau).