

## **CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE DE L' OFFRE VOLUME PAR SATELLITE DU 25 AVRIL 2009**

### **ENTRE :**

Le client, ci-après dénommé l'"Usager"

### **ET**

VIVEOLE - AUVEA INGENIERIE, société à responsabilité limitée, au capital de 8 000.00 euros, dont le siège social est 100 route de Francazal - 31120 Portet sur Garonne, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Toulouse sous le numéro 450 106 000, numéro TVA FR 24 450 106 000, joignable sur son site Internet : <http://www.viveole.fr> , et par téléphone au 0826 620 215 (0,15 euros TTC /mn à partir d'un poste fixe), représentée par son Gérant, ci-après dénommée "VIVEOLE"

### **PREAMBULE**

Le Contrat comprend les présentes Conditions Particulières de Vente, les Conditions Générales de Vente (consultables sur le site <http://www.VIVEOLE.fr>), le Formulaire d'inscription, la Brochure Tarifaire, ainsi que ses annexes, (les "Annexes"), qui en font partie intégrante ; l'ensemble est ci-après dénommé le "Contrat".

Vivéole est une marque exploitée par la société Auvea-Ingénierie. Depuis sa création en 2003 la société travaille à l'ingénierie et l'installation de réseaux s'appuyant sur des solutions satellites. Installée à Toulouse, elle participe à la définition d'architectures de télécommunications pour répondre à la problématique de la fracture numérique avec ses principaux clients que sont les collectivités, les opérateurs et le Centre National d'Etudes Spatiales (CNES).

Vivéole offre un accès Internet Haut Débit par satellite bidirectionnel. Vous recevez et émettez les données via un satellite de la compagnie ASTRA. Le service s'appuie sur la plateforme Astra2Connect de la société ASTRA BROADBAND SERVICES. ASTRA est le premier opérateur satellitaire en Europe. Il distribue notamment les programmes de CanalSatellite en France.

## **ARTICLE 1 – DEFINITIONS**

Accès à Internet : service permettant aux Usagers d'accéder au réseau Internet et à ses différents services (courrier électronique, consultation de services en ligne, échange de fichiers et, plus généralement, échange de données à travers le réseau).

ABBS : désigne la société ASTRA BROADBAND SERVICES qui intervient en tant qu'opérateur satellitaire permettant un accès à Internet Haut Débit par le service ASTRA2CONNECT

Console de gestion de compte : désigne l'espace de gestion en ligne accessible par l'Usager via une rubrique dédiée sur le Site Internet de VIVEOLE à l'adresse suivante <http://www.VIVEOLE.net> , après authentification, et depuis lequel l'Usager a notamment la possibilité de gérer les Services, consulter ses factures, etc...

Kit de connexion : Kit mis à la vente par VIVEOLE : un modem satellite bidirectionnel (élément actif), une antenne parabolique de 79 cm (élément passif), un câble double de 20 mètres environ (élément passif) et un boîtier électronique de pointage facile (« EASY CONNECT ») (élément actif), une tête iLNB TX/RX (élément actif), un câble Ethernet (élément passif).

Equipement de l'Usager ou Equipement personnel : désigne l'installation terminale, sous la responsabilité de l'Usager, comprenant un ordinateur équipé d'une carte réseau Ethernet et le pack de connexion (modem et antenne satellite). L'accès fonctionne sans ligne téléphonique. Il s'agit d'une offre bidirectionnelle (émission et réception) par satellite. L'offre Vivéole fonctionne avec tous les systèmes qui permettent d'avoir accès à Internet (Mac OS, Windows 98, Windows XP, Windows Vista, Linux, FreeBSD, ...).

Formulaire d'inscription : document téléchargeable depuis le site Internet de VIVEOLE et envoyé à VIVEOLE daté et signé par l'Usager lors de son inscription à l' «OFFRE VOLUME» Internet Haut Débit par Satellite.

Frais d'Activation : frais correspondant notamment aux frais d'accès et de mise en service.

Fournisseur du Kit de Connexion : organisme, société, tiers chargé de la vente ou de la mise à disposition du kit de connexion.

Identifiant ou Identifiant de connexion : désigne les codes d'accès (login et mot de passe) confidentiels et personnels permettant à l'Usager de s'authentifier et de se connecter aux Services VIVEOLE Haut Débit.

Internet : réseau mondial d'échange de données constitué de serveurs reliés entre eux par le biais de réseaux de télécommunications, accessible à tout utilisateur pourvu du matériel informatique nécessaire.

Services : désigne l'ensemble des services fournis par VIVEOLE à l'Usager, qui comprend le Service d'accès Internet, dans les conditions définies au présent Contrat.

Site ou Site Internet de VIVEOLE : site web disponible à l'adresse <http://www.VIVEOLE.fr> donnant accès notamment à la Console de gestion de compte.

Usager : désigne toute personne physique majeure, disposant de la capacité juridique, ou personne morale, ayant souscrit à l' «OFFRE VOLUME» Internet Haut Débit par Satellite, ayant reçu un courrier électronique émanant de VIVEOLE contenant ses Identifiants pour accéder aux Services.

VOIP: Service permettant au Client de se raccorder au réseau de téléphonie sur IP, d'émettre des appels vers les destinations identifiées et/ou opérateurs compatibles à l'aide d'un téléphone relié au modem et de recevoir des appels téléphoniques émis via les opérateurs disposant d'un réseau compatible, dans les conditions et selon les modalités définies par VIVEOLE.

## **ARTICLE 2 - OBJET**

Le Contrat a pour objet de définir les modalités de fourniture des Services «OFFRE VOLUME» proposés par VIVEOLE à l'Usager. Toute utilisation des Services est subordonnée au respect du Contrat par l'Usager.

Les offres VIVEOLE sont valables tant qu'elles apparaissent sur le Site de VIVEOLE ou qu'elles sont disponibles auprès des services de VIVEOLE, et resteront valables tant qu'elles y seront accessibles, à moins qu'une durée spécifique ne soit précisée sur le Site, lors d'une demande adressée aux services de VIVEOLE, ou sur le bon de commande.

L'USAGER s'engage à prendre connaissance et à accepter les dispositions du Contrat, avant toute souscription ou modification d'un abonnement ou d'une Option

## **ARTICLE 3 - SERVICES FOURNIS PAR VIVEOLE**

L' «OFFRE VOLUME» permet à l'Usager, pour un montant total mensuel défini dans la Brochure Tarifaire et choisi dans le formulaire d'inscription, d'accéder à Internet à un débit non garanti, via le satellite ASTRA. Les débits mentionnés dans les forfaits Internet sont des débits crêtes non garantis.

Le Service comprend un accès à Internet via satellite. En Option, VIVEOLE envisage notamment de proposer prochainement un service de Téléphonie par IP. Les conditions et tarifs afférents seront le cas échéant présentés sur le site VIVEOLE.

Par ailleurs, le Service n'est pas adapté à des utilisations spécifiques d'Internet notamment nécessitant un débit ou un volume de données échangées supérieur aux limites fixées en annexe au Contrat. A ce titre, le Service n'est pas adapté, par exemple, aux applications nécessitant un temps de réponse très rapide (comme les jeux vidéo en réseau par exemple), au téléchargement soutenu (Peer2Peer, VOD ...) et à tous services ne supportant pas le temps de transit lié aux contraintes d'une transmission via satellite.

L'attention est attirée sur le fait que la liaison satellite est soumise à des aléas liés à la technologie employée notamment en cas de conditions météorologiques défavorables.

A ce titre, il est recommandé à l'USAGER de ne pas utiliser ce Service pour y raccorder tout système lié à la sécurité des personnes ou des biens.

Le Service permet d'échanger un volume de données de 2 Giga octets soit 1670 Mo en réception et 330 Mo en émission. Le volume est consommé tant par la consultation de sites Internet, l'envoi et la réception de courriels, que l'envoi ou la réception (téléchargement) de toute autre donnée.

Ce volume n'est pas consommé lors des communications téléphoniques utilisant le système de Téléphonie par IP de VIVEOLE (utilisé dans les conditions recommandées par VIVEOLE) pour ceux qui, souscriront à l'Option de VOIP (dès lors qu'elle sera disponible).

Il est précisé que si L'USAGER utilise tout autre système de téléphonie par IP que celui de VIVEOLE ou qu'il n'utilise pas le service de VIVEOLE dans les conditions recommandées, le volume de données transmises sera comptabilisé dans le volume de données échangées.

Le volume consommé se calcule :

- en partant d'un jour J (déterminé par VIVEOLE et fixé pendant la durée du Contrat sauf si VIVEOLE en avertit le Client avec un préavis supérieur à 30 jours).
- Jusqu'au même jour J du mois suivant.

Au jour J de chaque mois, le volume de données transférées (en émission et réception) est remis à zéro.

Le jour J retenu et votre niveau de consommation pourront être consultés dans votre console de gestion de compte.

Dès lors que l'USAGER aura atteint le volume maximal, l'USAGER n'aura plus la possibilité d'émettre et/ou recevoir jusqu'au prochain jour J (remise à 0), à moins que l'USAGER ne souscrive à l'option prochainement commercialisée par VIVEOLE, dans les conditions et au tarif défini par VIVEOLE, permettant à l'USAGER de souscrire un volume d'un Giga supplémentaire (également réparti en émission et réception) pour le mois en cours jusqu'au jour J.

L'attention est attirée sur le fait que si le volume maximum est atteint en réception l'USAGER ne pourra plus naviguer sur Internet, si le volume maximum est atteint en émission, la navigation sera rendue très difficile.

A noter que si vous souscrivez à l'Option VOIP, dès lors qu'elle sera disponible, le volume généré par les télécommunications échangées par son intermédiaire n'étant pas comptabilisé, l'Option VOIP ne sera pas affectée par le dépassement des quotas fixés. Le Service offre un débit maximum en émission et en réception pouvant diminuer en fonction du volume de données échangées (en émission comme en réception) durant des périodes de forte sollicitation du réseau par l'ensemble des utilisateurs. Ces débits sont fixés en Annexe et sur le Site.

Enfin, le serveur auquel l'USAGER se connecte lui affecte un ordre de priorité (VIP) qui varie selon le volume de données échangées tel que précisé en annexe. Plus le VIP est élevé, plus l'échange de données initié sera prioritaire. Ainsi, l'USAGER constatera qu'à compter d'un certain volume, sa connexion perdra de la priorité, ce qui pourra

avoir pour conséquence de différer le moment où les informations transitant par sa connexion seront émises ou reçues.

Pour tout savoir sur l'évolution des débits en fonction des quotas de trafic, consultez notre Site (rubrique « FAQ » >> Onglet « Commerciale », « FUP »), ou le tableau reproduit en annexe des présentes Conditions générales.

Indépendamment de la limite de volume mensuel et des limites de débit, l'USAGER est informé que la technologie Satellite implique une limitation du volume total des données échangées par l'ensemble des personnes utilisant la liaison satellite concernée à un instant donné (en émission comme en réception). Le dépassement de ce volume total entraîne de manière aléatoire, pour tout ou partie des utilisateurs, une diminution de la vitesse de la liaison.

## **ARTICLE 4 - ACCES A INTERNET**

### **4.1 OFFRE VOLUME :**

L'OFFRE VOLUME tels que décrit dans la brochure tarifaire :

Pour les forfaits faisant l'objet d'un volume de données tel que prévu dans la brochure tarifaire et fixés à l'avance entre l'USAGER et VIVEOLE, la durée de connexion expire au moment où le volume de données prévus dans la brochure tarifaire, est consommé ou au plus tard à la fin d'une période de un mois (1 mois) de date à date. Aucun report du volume non consommé n'est possible sur le forfait du mois suivant. En cas de rechargement du compte avec un volume de données fixé à l'avance, le volume non consommé à la fin de la période de un mois n'est reportable sur la période du mois suivant

### **4.2 Option Freezone :**

Cette Option pourrait être proposée à l'USAGER par VIVEOLE, aux conditions, modalités de souscription et tarifs précisés sur le Site VIVEOLE.

Si Vous souscrivez l'Option "FREEZONE", toute consommation de 23H00 à 07H00 intervenue dans le cadre de votre accès Internet ne sera pas prise en compte dans le calcul du volume consommé, tant pour le volume maximal que pour le dépassement des seuils de volume entraînant une baisse de débit. De même si l'USAGER souscrit l'Option "FREEZONE" et dépasse le volume maximal, l'USAGER pourra continuer à se connecter aux heures définies dans le cadre de l'Option.

L'Option "FREEZONE" est souscrite jusqu'à l'échéance du Contrat. Elle sera tacitement renouvelée par période de douze (12) mois, sauf demande de cessation de l'Option adressée à l'initiative de l'une des Parties, par lettre simple envoyée au plus tard dix (10) jours avant la fin de chaque période contractuelle

### **4.3 Option volume supplémentaire :**

Cette Option pourrait être proposée à l'USAGER par VIVEOLE, aux conditions, modalités de souscription et tarifs précisés sur le Site VIVEOLE.  
Le Client pourra décider d'acquiescer ponctuellement un volume supplémentaire d'un Giga (166 Mo en émission / 834 Mo en réception) valable au cours d'un mois donné. Ce volume sera par conséquent à utiliser avant le prochain jour J tel que fixé à l'article 3.  
Au jour J ce volume sera équivalent à 0

## **ARTICLE 5 – CONDITIONS D'ACCES AUX SERVICES**

Voir les Conditions Générales de Vente

## **ARTICLE 6 - MODALITES DE SOUSCRIPTION A L' «OFFRE VOLUME» HAUT DEBIT**

### **6.1. Formulaire d'inscription**

Voir les Conditions Générales de Vente

### **6.2. Activation des Services**

Voir les Conditions Générales de Vente

## **ARTICLE 7 - OBLIGATIONS DE L'USAGER**

### **7.1. Fourniture d'informations exactes et identification**

Voir les Conditions Générales de Vente

### **7.2. Mise à jour des informations de l'Usager**

Voir les Conditions Générales de Vente

### **7.3. Compatibilité de l'Équipement de L'Usager**

Voir les Conditions Générales de Vente

### **7.4. Vente du Kit de Connexion**

Voir les Conditions Générales de Vente

### **7.5. Respect des obligations financières et consultation de la Console de gestion de compte**

Voir les Conditions Générales de Vente

### **7.6. Respect de la législation en vigueur**

Voir les Conditions Générales de Vente

### **7.7. Utilisation personnelle et non commerciale des Services**

Voir les Conditions Générales de Vente

## **ARTICLE 8 – OBLIGATIONS DE VIVEOLE**

Voir les Conditions Générales de Vente

## **ARTICLE 9 - UTILISATION DES IDENTIFIANTS**

Voir les Conditions Générales de Vente

## **ARTICLE 10 - ASSISTANCE**

Voir les Conditions Générales de Vente

## **ARTICLE 11 - RESPONSABILITE**

Voir les Conditions Générales de Vente

## **ARTICLE 12 - DUREE DU CONTRAT**

### **12.1. Entrée en vigueur**

Le Contrat est formé à compter de l'acceptation de l'offre par l'Usager matérialisée par la confirmation de son inscription par voie électronique.

### **12.2. Droit de Rétractation**

En application du Code de la Consommation, l'Usager, qui a la qualité de consommateur, dispose d'un droit de rétractation de 7 jours francs à compter de l'acceptation de l' «OFFRE VOLUME» Internet Haut Débit par Satellite, qui peut être exercé par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à :

VIVEOLE – AUVEA INGENIERIE, BP 62337 - 31023 TOULOUSE CEDEX 01 en mentionnant les nom, prénom de l'Usager et le numéro de Client.

L'exercice de ce droit de rétractation implique le remboursement, par VIVEOLE, de toutes les sommes dont l'Usager aura été éventuellement prélevé ou débité au titre des Services, sans application des Frais d'Activation. Si ce délai expire normalement un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

### **12.3. Durée**

Le contrat n'est pas soumis à durée d'engagement,

## **ARTICLE 13 – FACTURATION – PAIEMENT**

L'ensemble des prix des Services figurent dans la Brochure Tarifaire, ils sont mentionnés en Euros TTC.

### **13.1. Evolution vers une autre offre que l' OFFRE VOLUME**

L'évolution vers un forfait autre que l' OFFRE VOLUME est possible uniquement si l'USAGER est propriétaire du Pack de Connexion (voir ART 7.4.2)

Le type de forfait choisi peut être modifié gratuitement par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à :

VIVEOLE – AUVEA INGENIERIE, C.S. 52834, 31128 Portet sur Garonne CEDEX en mentionnant les nom, prénom de l'Usager et le numéro de Client.

### **13.2. Frais d'Activation des Services**

Les Frais d'Activation pourront être facturés en début de Contrat. A défaut ils le seront selon le processus IN FINE défini dans les Conditions générales de Vente

Ces frais ne seront pas recouverts en cas d'exercice du droit de rétractation par un Usager ayant qualité de consommateur.

### **13.3. Modalités de facturation**

Voir les Conditions Générales de Vente

### **13.4. Modalités de paiement**

Vivéole met à la disposition de ses Usagers la possibilité de payer selon les modalités suivantes :

- par prélèvement automatique sur compte courant (bancaire ou postal),
- par carte bancaire,
- par chèque.

Un dépôt de garantie, dont le montant figure dans la Brochure Tarifaire, peut être demandé à l'Usager, payable par chèque libellé à l'ordre de Vivéole - Auvea Ingénierie ou par carte bancaire, pour garantir un éventuel non respect des obligations financières. Le dépôt de garantie n'est pas producteur d'intérêts. Son remboursement intervient dans les conditions décrites à l'article 14.3

#### **• Paiement par prélèvement automatique :**

Vivéole procède au prélèvement automatique du montant de la facture sur le compte de l'Usager au plus tard le 10 du mois.

Dans le cadre du paiement par prélèvement automatique, les comptes sur livret, compte épargne ou livret ne sont pas acceptés. Il appartient à l'Usager d'informer son établissement bancaire au moment de l'inscription à l' «OFFRE VOLUME» Internet Haut Débit par Satellite de la mise en place de l'autorisation de prélèvement automatique accordée à VIVEOLE, intitulé VIVEOLE Haut Débit.

Dans le cadre du paiement par prélèvement automatique, l'Usager est dispensé de verser le dépôt de garantie.

#### **• Paiement par carte bancaire :**

Le paiement par carte bancaire est soumis à des frais de traitement et de gestion dont le montant est indiqué dans la Brochure Tarifaire.

Il appartient à l'Usager de prendre connaissance chaque début de mois de sa facture via la Console de gestion de compte et de procéder à son règlement au plus tard le 10 du mois.

Le règlement s'effectue directement sur le Site Internet de Vivéole (<http://viveole.fr>) par communication du numéro de carte bancaire (Carte Bleue, Visa, Eurocard/Mastercard sont acceptées) par l'intermédiaire d'un système de paiement sécurisé.

L'Usager reconnaît expressément que la communication de son numéro de carte à Vivéole vaut autorisation de débit de son compte à due concurrence de la somme figurant sur sa facture.

#### ● **Paiement par chèque :**

Le paiement par chèque est soumis à des frais de traitement et de gestion dont le montant est indiqué dans la Brochure Tarifaire.

Il appartient à l'Usager de prendre connaissance chaque début de mois de sa facture via la Console de gestion de compte et de procéder à son règlement au plus tard le 10 du mois (le cachet de la poste faisant foi) en envoyant son chèque libellé à l'ordre de Vivéole - Auvea Ingénierie et en mentionnant au dos du chèque ses Identifiants, à l'adresse suivante : VIVEOLE – AUVEA INGENIERIE, C.S. 52834, 31128 Portet sur Garonne.

### **13.5. Retard ou défaut de paiement de l'Usager**

Voir les Conditions Générales de Vente

### **13.6. Modification de la Brochure Tarifaire**

Voir les Conditions Générales de Vente

## **ARTICLE 14 – RESILIATION**

### **14.1. A l'initiative de VIVEOLE**

En cas de résiliation pour faute de l'Usager, l'Usager ne pourra demander à VIVEOLE une quelconque indemnité.

#### **14.1.1. Résiliation immédiate sans préavis**

VIVEOLE pourra suspendre de plein droit et résilier sans préavis les Services :

- en cas de violation grave ou renouvelée par l'Usager des obligations contractuelles liées au respect de la législation en vigueur et en cas d'une utilisation non personnelle et/ou commerciale des Services ;
- en cas de demande des autorités compétentes.

#### **14.1.2. Résiliation avec préavis**

En cas de défaut de paiement et de non régularisation et après suspension de l'accès aux Services, VIVEOLE procédera sans formalités à la résiliation du Contrat après une mise en demeure adressée par voie électronique restée sans effet pendant huit jours. A la suite de la résiliation de l'accès, VIVEOLE confiera le recouvrement amiable et/ou contentieux à une société de recouvrement.

En cas de violation des dispositions contractuelles autres que le défaut de paiement, VIVEOLE adressera une mise en demeure par voie électronique pour régularisation par l'Usager. A défaut de régularisation dans les quinze jours, VIVEOLE procédera sans formalité à la résiliation du Contrat.

En cas de résiliation anticipée ou fautive dans le cadre d'un engagement à durée déterminée de l'Usager, celui-ci sera tenu au paiement du solde du contrat jusqu'à son terme.

En toute hypothèse, la totalité des sommes dues devra être payée en un seul versement, immédiatement après la résiliation, il sera exigible et productif d'intérêt à compter de cette date, sans mise en demeure préalable.

#### **14.2. A l'initiative de l'Usager**

Dans le cas où l'Usager est tenu d'un engagement à durée déterminée, il ne peut résilier le Contrat avant ce terme. La résiliation au terme sera recevable si elle est notifiée au moins un mois avant la date.

La lettre de résiliation doit être adressée à VIVEOLE – AUVEA INGENIERIE, C.S. 52834, 31128 Portet sur Garonne CEDEX.

Afin d'identifier les résiliations, toute demande de résiliation doit comporter dans le formulaire de résiliation au minimum les nom, prénom de l'Usager, son numéro de Client. Si le formulaire de résiliation est incomplet, la demande de résiliation ne sera pas prise en compte et l'Usager continuera à être facturé du prix du Forfait.

L'Usager est informé par courrier électronique de la résiliation de son Contrat et de la date d'effet.

#### **ARTICLE 15 – MODIFICATIONS**

Voir les Conditions Générales de Vente

#### **ARTICLE 16 - DIFFERENDS**

Voir les Conditions Générales de Vente

#### **ARTICLE 17 - DIVERS**

Dans l'éventualité où l'une quelconque des dispositions du Contrat serait déclarée nulle ou sans effet, de quelque façon et pour quelque motif que ce soit, elle serait réputée non écrite et n'entraînerait pas la nullité des autres dispositions.

Le Contrat est régi par la loi française. Toutes les contestations qui pourraient s'élever entre les parties à l'occasion de l'interprétation et/ou de l'exécution du présent Contrat seront soumises, à défaut d'accord amiable, à la compétence exclusive du tribunal compétent dans le ressort de la Cour d'Appel de Toulouse, à l'exception des litiges concernant des personnes non-commerçantes et pour lesquelles les règles légales d'attribution de compétence s'appliquent.

**ANNEXES :**

Volume de trafic en Réception :

<b>Volume consommé en Méga Octets (MO)</b>	<b>Limitation de vitesse (kbit/s)</b>	<b>VIP</b>
< 1,000	2,048	2
< 1,670	2,048	1
> 1,670 avec quota restant en émission	64	0.5
> 1,670 sans quota restant en émission	0 (avec redirection)	2

Volume de trafic en Emission :

<b>Volume consommé en Méga Octets (MO)</b>	<b>Limitation de vitesse (kbit/s)</b>	<b>VIP</b>
< 240	128	2
<330	128	1
> 330	16	0.5

**ANNEXE VOIP**

Les Codecs utilisés pour la VOIP sont le G723.1 ou le G729.