



Work better **together.**

Conditions Générales de Vente - Offre Fibre FTTH Pro – Wipple Zen

Dernière mise à jour : 02/12/2024

1. L'essentiel

Wipple, filiale d'Incept Group, est votre partenaire pour fournir un accès Internet rapide et fiable via la fibre optique FTTH (Fiber to the Home). Nous assurons l'installation et la maintenance, pour une connectivité optimale et continue.

2. Pré-requis techniques et client

Pour garantir la compatibilité avec notre service, votre infrastructure réseau (LAN) doit être stable, notamment pour les services de téléphonie IP et SIP. Vos routeurs et pare-feux doivent être configurés selon nos préconisations techniques. Vous devez également veiller à ne plus être engagé auprès de votre opérateur actuel pour éviter les frais de résiliation anticipée.

3. Comment s'abonner ?

Pour souscrire à notre offre, vous devez fournir les documents suivants : devis signé, autorisation de prélèvement SEPA, et relevé d'identité bancaire (RIB). Si nécessaire, une avance ou une garantie peut être demandée en fonction de votre situation financière.

4. Commande validée ?

Votre commande est validée après réception de l'acompte et des documents signés. En cas d'annulation, l'acompte reste acquis pour couvrir les frais engagés.

5. Installation et activation

Après validation, nous programmons un rendez-vous avec notre technicien pour l'installation et le raccordement à la fibre. Si le rendez-vous n'est pas honoré ou annulé moins de **72 heures ouvrées** à l'avance, des frais de **250 €** seront facturés pour couvrir le coût lié à l'annulation du rendez-vous.

6. Modifications de commande

Si vous avez besoin d'ajustements ou d'extensions à votre contrat, nous établissons un avenant qui

précisera les conditions. Le matériel installé peut varier légèrement selon la disponibilité, tout en maintenant les mêmes performances.

7. Frais d'installation

L'installation est offerte pour un engagement de 24 ou 36 mois. Sans engagement, des frais d'installation de 250 € s'appliquent. Des frais supplémentaires peuvent être facturés si des travaux complexes sont nécessaires (ex. : câblage supérieur à 20 mètres).

8. Équipement

Les équipements nécessaires tels que le routeur, la borne wifi, etc sont devisés séparément et sont indispensables pour garantir le bon fonctionnement du service. A l'installation, Wipple fournit un modem. Celui-ci reste la propriété de Wipple et devra être retourné en bon état à la fin du contrat sous peine de facturation d'un montant forfaitaire de 650 €.

9. Utilisation du service

Notre offre FTTH est réservée à un usage professionnel. Le service ne doit pas être utilisé pour des activités illégales ou pour compromettre l'intégrité du réseau. Toute violation pourra entraîner une suspension immédiate du service ou une facturation de frais supplémentaires.

10. Déménagement ?

Si vous déménagez, nous pouvons transférer votre service sous réserve de faisabilité technique. Un devis vous sera proposé pour les frais d'installation dans votre nouveau lieu.

11. Résiliation et durée du contrat

La résiliation est offerte pour un engagement de 24 ou 36 mois. Sans engagement, des frais de résiliation de 70 € s'appliquent.

Le contrat est renouvelé chaque mois. Vous pouvez résilier votre contrat à tout moment avec un **préavis de 3 mois** et tout mois entamé sera entièrement dû.

En cas d'engagement, les mensualités restantes devront être payées si vous résiliez avant la fin du contrat.

12. Suspension ou interruption de service



Work better **together.**

Nous nous réservons le droit de suspendre le service en cas de non-paiement ou de non-respect des conditions générales. Des raisons techniques, comme des travaux de maintenance ou des circonstances de force majeure, peuvent également provoquer des interruptions temporaires.

13. Disponibilité du service

La disponibilité du service FTTH dépend de la couverture réseau. Si la fibre n'est pas disponible à votre adresse, un remboursement ou une annulation sans frais pourra être envisagé.

14. Force majeure

En cas d'événements imprévisibles (catastrophes naturelles, coupures de courant, travaux publics), Wipple ne peut être tenu responsable pour les interruptions de service.

15. Garantie de rétablissement (SLA) & Maintenance

Wipple s'engage à rétablir le service au plus vite en cas de panne. Nos équipes sont disponibles du lundi au vendredi, 9h - 12h30 et 13h30 - 18h.

16. Sécurité et piratage

Wipple met en place des mesures de sécurité lors de l'installation, mais ne peut garantir leur pérennité dans le temps. En cas de piratage ou d'intrusion sur votre réseau, les surcoûts générés par une telle activité seront à votre charge. Toute solution de sécurité supplémentaire sera proposée sur devis.

17. Tarifs et paiement

Les paiements sont effectués par prélèvement automatique. En cas de retard de paiement, des frais de 30 € s'appliquent. Si un prélèvement est rejeté, des frais supplémentaires de 14 € seront facturés.

18. Factures en ligne

Vos factures sont accessibles dans votre espace client en version dématérialisée.

19. Droit de rétractation

Vous disposez de 14 jours après la signature pour changer d'avis. Si vous vous rétractez, le matériel fourni devra être retourné dans son état d'origine.

20. Révision des tarifs

Nous nous réservons le droit de modifier les tarifs avec un préavis de 30 jours. Vous pourrez résilier sans frais si les nouvelles conditions ne vous conviennent pas.

21. Responsabilité

Wipple n'est pas responsable des pertes de revenus ou de clientèle en cas d'interruption du service liée à des facteurs externes (actes de malveillance, sinistres, etc.).

22. Litiges

Tout litige sera réglé par les tribunaux compétents de Lille.

Les tarifs indiqués dans ce document s'entendent HT.