

Contenu

1. Identification du fournisseur	2
2. Prestations	2
2.1. Description du service et restrictions possibles	2
2.1.1. Abonnement aux services	2
2.1.2. Equipement	2
2.1.3. Installation et activation	3
2.1.4. Politique d'utilisation acceptable (de l'anglais FUP – Fair use policy)	3
2.2. Couverture des services	3
2.3. Niveaux de qualité de service	3
2.3.1. Echecs de service	3
2.3.2. Travaux de maintenance planifiés et mises à jour	4
2.3.3. Défaillance et remplacement de l'équipement	4
3. Prix	4
3.1. Les frais de livraison	4
3.2. Coûts d'activation des services	4
3.3. Tarifs disponibles	4
3.4. Migration entre produits	4
3.5. Autres coûts	5
4. Systèmes d'indemnisation et de remboursement	5
5. Types de services d'entretien	5
5.1. Matériel	5
5.2. Service	5
6. Conditions contractuelles typiques	5
6.1. Affectation du poste contractuel	5
6.2. Général	5
7. Mécanismes de règlement de litiges	6

1. Identification du fournisseur

Ce document fait partie des conditions d'offre et d'utilisation des services de communications électroniques par satellite de SkySat, dont le siège social est situé 22 rue Jean-Jacques mention 80080 Amiens, inscrite au registre du commerce d'Amiens, avec le numéro d'enregistrement unique et l'identification de la personne morale 949 453 302.

Commercial et ligne support + 33 03 22 43 96 13 (*Les frais d'appel standard s'appliquent*) (du lundi au vendredi) De 09.00h à 18.00h.

Les résidents et les entreprises peuvent obtenir plus d'informations par téléphone : + 33 03 22 43 96 13, ainsi que par toutes les autres formes de contact disponibles sur <https://www.sky-sat.fr>

Date de publication 22/03/2023 | Date d'actualisation 05/05/2023

2. Prestations de service

2.1. Description du service et restrictions possibles

2.1.1. Abonnement aux services

L'abonnement au service internet par satellite n'est considéré comme valable qu'après réception, par SkySat, du formulaire d'abonnement dûment complété et signé par le client, ainsi qu'une copie de sa pièce d'identité.

Date de publication 22/03/2023 | Date d'actualisation 05/05/2023

3.1.1. Equipement

Le kit complet nécessaire à l'utilisation du service internet par satellite SkySat, que nous fournissons au client comprend les équipements suivants :

- 1x – Antenne parabolique d'un diamètre approximatif de 75cm.
- 1x - Tria
- 1x – Modem (avec alimentation + RJ 45)
- 1x – Câble coaxial de référence 17 patc (20m)

Le kit peut être mis à disposition de trois manières différentes :

- Location – l'équipement peut être utilisé par le client pendant toute la durée du contrat, auquel cas un forfait mensuel peut être ajouté au forfait mensuel de location, le client étant responsable de le restituer à ses frais à SkySat après la résiliation du contrat. Coût de 8,95 euros pour le forfait mensuel de location.
- Achat de matériel – l'équipement peut être acquis de façon permanente par le client, avec un coût unique de 299,95 euros.
- Achat de matériel reconditionné – l'équipement peut être acquis de façon permanente par le client, avec un coût unique de 169,95 euros.

Date de publication : 22/03/2023 | Date d'actualisation : 05/05/2023

3.1.2. Installation et activation

SkySat, n'effectue pas le service d'installation de l'équipement, mais propose au client deux méthodes d'installation :

- Installation par le client – le client est responsable de l'installation correcte des équipements nécessaires à leur bon fonctionnement. Toutes les informations sont disponibles sur le site <https://www.sky-sat.fr> au format pdf et une vidéo étape par étape.
- Installateur professionnel – SkySat peut fournir le contact d'un installateur professionnel, parmi notre liste d'installateurs, qui est aussi proche que possible de l'endroit indiqué, par le client, pour l'installation du service. Dans ce cas, la responsabilité de l'installation est à la charge unique et exclusive de l'installateur, qui devra fournir un devis préalable de ces mêmes coûts.

Date de publication : 22/03/2023 | Date d'actualisation : 05/05/2023

3.1.3. Politique d'utilisation acceptable (de l'anglais FUP – Fair use policy)

Selon le tarif utilisé, la règle FUP (politique d'utilisation acceptable) inhérente au tarif respectif.

Pour consulter les règles mise à jour, à appliquer, consultez le pdf, avec celles-ci, disponible sur le site internet ou via l'adresse directe :

Date de publication : 22/03/2023 | Date d'actualisation : 05/05/2023

3.2. Couverture des services

Le service est disponible et accessible selon la couverture satellite inhérente à ce service. Au moment de cette mise à jour, la couverture physique du service est limitée à l'ensemble du territoire européen. Skysat ne peut vendre que sur le territoire français.

Date de publication : 22/03/2023 | Date d'actualisation : 05/05/2023

3.3. Niveaux de qualité de service

3.3.1. Echecs de service

Le client sera averti, par e-mail, en cas d'indisponibilité du service ou en cas de dégradation grave. La période de préavis dépend de l'opérateur de satellite et du temps nécessaire pour notifier SkySat.

SkySat fera tous les efforts raisonnables pour s'assurer que les clients sont informés des pannes de service, des enquêtes ou des travaux prévus pour améliorer le service.

Les clients peuvent également contacter SkySat vérifier s'il n'y a pas de panne/interruption de service, en utilisant l'un des moyens de contact disponibles à cet effet (voir point 1 de ce document).

Date de publication : 22/03/2023 | Date d'actualisation : 05/05/2023

3.3.2. Travaux de maintenance planifiés et mises à jour

Les travaux et améliorations/mises à jour affectant directement le service seront notifiés aux clients (par e-mail ou autre moyen) au moins 3 jours ouvrables avant le début des travaux à effectuer.

Date de publication : 22/03/2023 | Date d'actualisation : 05/05/2023

3.3.3. Défaillances et remplacement de l'équipement

En cas de défaillance d'un composant spécifique installé au domicile d'un client et en supposant que cela se produise dans le cadre de la garantie de l'équipement conformément à nos conditions générales, un remplacement sera déclenché avec les indicateurs suivants.

Le matériel neuf ou reconditionné (selon contrat) sera envoyé au client dans un délai maximum de 48 heures après réception par SkySat de l'équipement défectueux.

Date de publication : 22/03/2023 | Date d'actualisation : 05/05/2023

4. Prix

4.1. Les frais de livraison

Les frais d'envoi de l'équipement au client seront à la charge du client lors de la souscription.

Les frais d'envoi d'un équipement SAV sous garanti seront à la charge de Skysat.

Date de publication : 22/03/2023 | Date d'actualisation : 05/05/2023

4.2. Coûts d'activation des services

Le coût d'activation du service dépend du tarif sélectionné par le client. Pour vérifier les coûts mis à jour, consultez : <https://www.sky-sat.fr>

Date de publication : 22/03/2023 | Date d'actualisation : 05/05/2023

4.3. Tarifs disponibles

Les tarifs disponibles, ainsi que les coûts respectifs, sont disponibles sur : <https://www.sky-sat.fr>

Date de publication : 22/03/2023 | Date d'actualisation : 05/05/2023

4.4. Migration entre produits

La migration entre tarifs pour un même service est toujours possible, mais peut être soumise à des restrictions et à des coûts, selon le type de migration.

- Passage à un forfait supérieur – la demande de passage à un forfait supérieur doit être faite au moins 72 heures avant la date prévue pour l'application. Il n'y a pas de coût supplémentaire pour la mise à niveau du tarif.
- Passage à un forfait inférieur - la demande de passage à un forfait inférieur doit être effectuée au moins 72 heures avant la date de cycle du compte client concerné.

Date de publication : 22/03/2023 | Date d'actualisation : 05/05/2023

4.5. D'autres coûts

Après l'activation du service dans un lieu donné, s'il y a un changement de lieu, un coût supplémentaire de 19,95 € peut lui être appliqué, si cela implique une tâche de relocalisation et de changement de lieu dans le système.

Date de publication : 22/03/2023 | Date d'actualisation : 05/05/2023

5. Systèmes d'indemnisation et de remboursement

SkySat ne pourra être tenu responsable d'une coupure de connexion, quel que soit la durée. Aucun remboursement ne sera mis en place.

Skysat fera tout son possible pour remettre en service la connexion dans un laps de temps aussi court que possible.

Date de publication : 22/03/2023 | Date d'actualisation : 05/05/2023

6. Types de services d'entretien

6.1. Matériel

Le client est responsable de la sauvegarde et de la bonne utilisation du matériel installé sur sa propriété.

Nous nous réservons le droit de facturer les dommages irréparables subis par le matériel, directement causés par sa mauvaise utilisation, tout acte de vandalisme, les conditions météorologiques, qui entraînent le remplacement du matériel.

L'équipement défectueux ou l'équipement qui, pour des raisons techniques, ne peut plus être utilisé, doit être retourné par le client à son fournisseur (SkySat).

SkySat n'est pas responsable des dommages causés à l'équipement par des tempêtes, des inondations, des incendies, des explosions ou des actes terroristes.

Date de publication : 22/03/2023 | Date d'actualisation : 05/05/2023

6.2. Service

Lorsqu'il convient d'optimiser l'expérience de navigation et/ou d'améliorer la connectivité, les opérations ou la maintenance, cela peut être fait à distance par skySat ou par l'opérateur de service respectif.

Date de publication : 22/03/2023 | Date d'actualisation : 05/05/2023

7. Conditions contractuelles typiques

7.1. Affectation du poste contractuel

Le client ne peut, en aucun cas et pour quelque raison que ce soit, céder, en tout ou en partie, sa position contractuelle ou ses droits et obligations découlant du contrat, sans l'accord écrit préalable de SkySat.

Date de publication : 22/03/2023 | Date d'actualisation : 05/05/2023

7.2. Général

La prestation de services par SkySat suppose que le client accepte les conditions commerciales indiquées.

La demande d'annulation de service du client doit être envoyée à SkySat au moins 15 jours ouvrables avant la fin du mois. L'un des moyens suivants peut être utilisé à cette fin : e-mail ou courrier.

Après l'annulation du service, le client dispose de 30 jours pour retourner l'équipement (loué ou transféré) à SkySat, sinon il sera facturé sans autre préavis.

Date de publication : 22/03/2023 | Date d'actualisation : 05/05/2023

8. Mécanismes de règlement des différends

Sans préjudice du recours aux tribunaux judiciaires et arbitraux, conformément aux dispositions du droit commun, le client peut se plaindre auprès de SkySat d'actes ou d'omissions qui violent les règles légales, réglementaires ou contractuelles applicables, et doit fournir le terme de la plainte, qui peut être envoyé par mail à serviceclient@sky-sat.fr, ou par courrier traditionnel au siège de l'entreprise (identifié au point 1 de ce document).

Le délai dont dispose le Client pour introduire une réclamation est de 30 jours à compter de la date à laquelle il a eu connaissance des faits ou à laquelle ils se sont produits.

SkySat, transmettra en interne la réclamation à la zone compétente et répondra au client dans un délai maximum de 30 jours à compter de la date de réception.

Date de publication : 22/03/2023 | Date d'actualisation : 05/05/2023