

Conditions particulières - Fibre Pro (Boxis)

Version : 28.12.2025

La présente CP complète les Conditions générales de service (« CGS »). En cas de contradiction, la hiérarchie prévue à l'Article 1.4 des CGS s'applique.

IMPORTANT - Hors périmètre / facturation Toute demande hors périmètre (p.ex. configuration, assistance applicative, migration, sécurité, coordination tiers, restauration/réversibilité, etc.) est traitée en Services Professionnels (CGSP) et facturée au temps passé selon le tarif et les modalités de l'Annexe - Frais de service, plus coûts tiers au réel.

1. Objet / périmètre

Elles s'appliquent au Service « Fibre Pro » (accès Internet) ainsi qu'aux options associées (p.ex. équipements, Wi-Fi, boîtier TV, adresses IP additionnelles), selon la Commande.

2. Éligibilité / dépendances tiers

La mise à disposition du Service dépend notamment : - de l'éligibilité technique et de la couverture du site du Client ; - des contraintes d'accès (immeuble, locaux techniques, autorisations) ; - des opérateurs et prestataires tiers (p.ex. infrastructure du dernier kilomètre).

Les délais annoncés (mise en service, intervention, migration) sont indicatifs et peuvent dépendre de tiers. Boxis peut refuser, différer ou limiter l'activation en cas d'inéligibilité, de contraintes techniques, de risque de sécurité/abus, ou d'instructions d'un tiers.

3. Installation / mise en service

Le Client fournit les prérequis nécessaires (accès, présence, alimentation électrique, espace et ventilation, câblage interne conforme, cheminements, autorisations) et coopère avec Boxis et/ou les tiers mandatés.

Tout déplacement, attente ou intervention rendue inutile par un défaut d'accès, de préparation, ou d'informations, peut être facturée (temps passé et/ou coûts tiers).

4. Démarcation / responsabilités

Le Service est délivré au point de démarcation (p.ex. prise/port de terminaison). Au-delà, le réseau interne, le Wi-Fi, les équipements, la configuration, les postes/utilisateurs et la sécurité relèvent du Client.

Le Client reste responsable : - de la sécurité de ses équipements (routeur, pare-feu, Wi-Fi, mots de passe, segmentation, mises à jour) ; - de la compatibilité de ses équipements et de ses usages ; - de ses données, contenus, et du respect des lois et droits de tiers.

5. Performances / débits

Le Service est fourni en « best effort » : les débits annoncés sont des maxima théoriques et peuvent varier (p.ex. charge réseau, contraintes techniques, équipements, services tiers, conditions locales). La latence, la gigue, et la performance vers des réseaux tiers ne sont pas garanties, sauf SLA écrit contraire.

Il est recommandé au Client de disposer d'une solution de secours (p.ex. accès secondaire) si l'accès Internet est critique pour son activité.

Boxis peut appliquer des mesures raisonnables de gestion de trafic et de sécurité (p.ex. filtrage, limitation, protection contre attaques) afin d'assurer l'intégrité et la stabilité du réseau.

6. Adresses IP / options réseau

Selon l'offre, Boxis peut fournir une ou plusieurs adresses IP publiques (et/ou des options d'adresses IP additionnelles). Les modalités techniques (routage, rDNS, changements, migrations) peuvent dépendre de contraintes opérateurs et/ou d'abus/sécurité.

En cas d'abus, de risque de sécurité, ou d'inscription sur listes noires, Boxis peut imposer des mesures (p.ex. retrait/changement d'IP, filtrage, limitation), sans préjudice des autres droits.

7. Usage acceptable / anti-abus

Le Client s'engage à utiliser le Service de manière raisonnable, conforme aux lois et aux Conditions générales de service. Sont notamment interdits : usages frauduleux, scans/attaques, tentative d'intrusion, spam, et toute utilisation susceptible de dégrader la sécurité/stabilité du réseau.

En cas d'abus, de menace, ou d'instruction d'un tiers (p.ex. opérateur), Boxis peut appliquer toute mesure nécessaire (p.ex. filtrage, limitation, suspension), sans préavis lorsque la situation l'exige.

8. Maintenance / incidents

Boxis peut effectuer des maintenances planifiées ou d'urgence. Certaines indisponibilités peuvent provenir de tiers (opérateurs, travaux, pannes locales, infrastructures). Le Client coopère (SPOC, accès, tests) et applique les prérequis de diagnostic demandés.

En cas d'incident non imputable ou non confirmé, ou si l'intervention relève du périmètre Client (réseau interne, Wi-Fi, équipements, mauvaise configuration), l'assistance et/ou le diagnostic peuvent être facturés.

9. Changements / déménagement

Un déménagement, un changement de débit, ou une modification technique peut nécessiter une nouvelle mise en service et peut entraîner des coûts tiers et du temps Boxis facturables.

10. Équipements mis à disposition (routeur/boîtier TV/Wi-Fi, etc.)

Boxis peut fournir ou mettre à disposition des équipements nécessaires au Service (p.ex. routeur, modem/ONT, boîtier TV, équipements Wi-Fi, alimentations, câbles et accessoires), avec ou sans caution selon l'offre.

Boxis peut mettre à jour et/ou demander le remplacement d'équipements (p.ex. firmware, fin de vie, sécurité, compatibilité), y compris pendant la durée du Service.

Ces équipements doivent être conservés avec soin (notamment éviter tout dommage, salissure importante, liquide/café, gras, casse de connecteurs/câbles) et restitués complets, propres et en bon état de fonctionnement dans les 30 jours suivant la fin du Service, sauf instruction écrite contraire.

Les frais de retour sont à la charge du Client et l'envoi doit être effectué avec suivi, remise contre signature (accusé de réception) et assurance à hauteur de la valeur. En cas de non-retour, de retour tardif, ou de retour incomplet/endommagé/sale/impropre à la réutilisation, des frais peuvent être facturés conformément à l'Annexe - Frais de service, indépendamment de l'existence d'une caution.

11. Fin de service

À la fin du Service, Boxis procède à la désactivation dans les délais compatibles avec les contraintes opérateurs. Les obligations de paiement et de restitution d'équipements subsistent jusqu'à exécution complète.