
Conditions générales d'utilisation

FR - Version: 1 - Révision: 17-08-2023

<https://www.ott.ie/fr/conditions-generales-dutilisation/>

Table des matières

1. Définitions.....	2
2. Champ d'application de l'Accord.....	3
3. Établissement, durée et résiliation de l'accord.....	3
4. Le Service Ottie failsafe.....	4
5. Le Service Ottie boost.....	5
6. Compte en ligne.....	5
7. Acquisition et livraison de l'Équipement.....	6
8. Gestion des Abonnements par le Client.....	6
9. Gestion des Services et des Abonnements par Ottie.....	7
10. Obligations et responsabilités d'Ottie.....	8
11. Obligations et responsabilités du Client.....	8
12. Frais.....	9
13. Facturation et modes de paiement.....	10
14. Traitement des données personnelles.....	10
15. Transfert et modifications de l'Accord.....	10
16. Droit applicable.....	11

Dernière version publiée

La dernière version publiée des Conditions générales est disponible en ligne à l'adresse suivante : <https://www.ott.ie/terms-conditions/>. Les Conditions générales sont également disponibles dans d'autres langues, mais la version en anglais prévaut sur toutes les autres versions.

1. Définitions

Les termes commençant par une majuscule dans ces conditions générales ont la signification suivante :

Accord	Les termes et conditions tels que décrits dans ce document
Client, Vous, Votre	la personne morale/entité avec laquelle Tessares conclut cet Accord
Utilisateur(s) final(aux)	la personne(s) physique(s) qui utilise(nt) le(s) Service(s) Ottie
Équipement	l'équipement que Tessares met à disposition de l'Utilisateur final pour fournir le(s) Service(s), comprenant un modem-routeur (l'Ottie box) et une carte SIM (l'Ottie SIM)
Ottie	le nom commercial sous lequel Tessares propose le(s) Service(s). Toute référence à Ottie doit être comprise comme une référence à Tessares
Ottie box	le modem-routeur qui inclut la connectivité Wi-Fi et la connectivité au réseau mobile
Ottie failsafe	le service de sauvegarde en cas de panne de la connexion Internet principale de l'Utilisateur final
Ottie boost	le service Ottie failsafe complété du service de boost de vitesse qui augmente la vitesse de connexion Internet de l'Utilisateur final au-delà de celle de sa connexion principale
Ottie Portal	la plateforme de gestion en ligne à partir de laquelle le Client gère l'Équipement, le(s) Service(s) et l'Abonnement ; l'Ottie Portal est accessible à l'adresse https://portal.ott.ie
Ottie SIM	la carte SIM qui est fournie avec l'Équipement et qui assure la connectivité mobile pour fournir le(s) Service(s)
Compte en ligne	le compte numérique associé au Client pour accéder au Ottie Portal
Partie	Fait référence à Ottie ou au Client
Service(s)	le(s) service(s) offert(s) par Ottie, y compris le service Ottie failsafe et le service Ottie boost

Abonnement(s)	la(les) licence(s) individuelle(s) de l'Utilisateur final pour le(s) Service(s)
Période d'abonnement	la période pendant laquelle le Service est actif et payé par le Client au bénéfice de l'Utilisateur final
Tessares	Tessares SA, ayant son siège social à l'Avenue Jean Monnet 1, 1348 Louvain-la-Neuve, Belgique et portant le numéro d'entreprise 0600 810 278

2. Champ d'application de l'Accord

- 2.1. Ces termes et conditions décrivent l'ensemble des droits et obligations entre le Client, les Utilisateurs finaux et Ottie en ce qui concerne le(s) Service(s). En accédant et/ou en utilisant le(s) Service(s), le Client déclare (i) être suffisamment informé du contenu de ces termes et conditions et des caractéristiques du/des Service(s) et (ii) avoir reçu et accepté ces termes et conditions.
- 2.2. Le Client s'engage à communiquer à l'(aux) Utilisateur(s) final(aux) les dispositions de cet Accord qui les concernent directement.
- 2.3. Cet Accord, ainsi que toutes les mises à jour et les compléments, constitue le seul accord couvrant les Services entre Ottie, le Client et son(ses) Utilisateur(s) final(aux), à l'exclusion de toute autre disposition.

3. Établissement, durée et résiliation de l'accord

- 3.1. Avant d'approuver une demande du Client pour la livraison de l'Équipement et la fourniture du(des) Service(s), Ottie se réserve le droit de demander toute information qu'elle estime utile pour l'établissement et/ou la bonne exécution de l'Accord.
- 3.2. L'Accord entre en vigueur à la date de l'activation du Compte en ligne du Client sur l'Ottie Portal, conformément à l'article 6 ci-dessous.
- 3.3. Ottie se réserve le droit, sans être tenu de verser une indemnisation, de ne pas conclure un Accord, de résilier un Accord existant, de le suspendre ou de le résilier à tout moment, y compris dans l'une des situations suivantes :
 - 3.3.1. Le Client refuse de fournir à Ottie les informations ou les documents demandés ou fournit des informations ou des documents inexacts ;
 - 3.3.2. Des raisons techniques, indépendantes du contrôle d'Ottie, empêchent Ottie de fournir le(s) Service(s) ;
 - 3.3.3. Indices de fraude, d'insolvabilité ou de non-paiement de nos Services ;

- 3.3.4. Utilisation d'un Service en conflit avec l'Accord, avec les dispositions légales ou réglementaires nationales, avec l'ordre public ou la moralité, ou lorsque le bon fonctionnement ou l'intégrité du réseau est compromis ; et/ou
- 3.3.5. En cas d'urgence ou en cas d'ordre et/ou de décision du gouvernement ou d'un tribunal.
- 3.4. L'Accord reste en vigueur tant que le Compte en ligne du Client est actif sur l'Ottie Portal, sauf résiliation par l'une ou l'autre des Parties.
- 3.5. Le Client peut résilier l'Accord à tout moment et sans justification sur l'Ottie Portal. La résiliation de l'Accord, et donc de tous les Abonnements actifs, prendra effet le premier jour du mois civil suivant la demande de résiliation.
- 3.6. Le Client s'engage à informer Ottie immédiatement de tout changement de ses coordonnées et de ses informations.

4. Le Service Ottie failsafe

4.1. Généralités

Le Service Ottie failsafe, tel que défini au point 1 ci-dessus, n'est disponible que dans les pays désignés comme couverts. La liste des pays couverts est disponible sur notre site Web à l'adresse <https://www.ott.ie>. L'accès au Service Ottie failsafe dépend de plusieurs éléments, tels que l'accès à un réseau mobile en bon état de fonctionnement provenant d'un partenaire Ottie.

4.2. Obligations spécifiques d'Ottie

Le Service Ottie failsafe sera fourni avec un soin raisonnable et conformément aux normes de l'industrie généralement acceptées. Les engagements d'Ottie doivent être compris comme une obligation de moyens. Ottie s'engage à faire de son mieux pour respecter les normes de sécurité en ce qui concerne le(s) Service(s) afin de minimiser les abus potentiels; cependant, Ottie ne peut pas se prémunir contre toutes les formes d'utilisation abusive. Par conséquent, Ottie décline toute responsabilité pour les virus, les courriers électroniques indésirables, les intrusions par le biais de ports non protégés ou toute autre infraction informatique de la part de tiers. Ottie prendra des mesures contre l'abus du(des) Service(s) commis par ses Clients et les utilisateurs de ses Service(s), dans la mesure où Ottie en est informé. Si de tels cas revêtent un caractère urgent, Ottie peut suspendre immédiatement l'Abonnement (ou les Abonnements) pour une période temporaire afin de préserver l'intégrité du réseau. Si l'abus ne cesse pas, Ottie peut décider de suspendre définitivement l'Abonnement (ou les Abonnements) en question ou de prendre d'autres mesures conformément aux conditions. Ottie peut, à la demande de tiers autorisés, bloquer certaines informations illégales sur Internet.

4.3. Obligations spécifiques du Client et de l'(des) Utilisateur(s) final(aux)

- 4.3.1. Le Client et son(ses) Utilisateur(s) final(aux) s'engagent à n'utiliser l'Équipement d'aucune manière autre que celle prévue dans l'Accord.

- 4.3.2. La carte SIM Ottie ne peut être utilisée que dans la Ottie box mise à disposition par Ottie.
 - 4.3.3. L'Équipement est destiné à l'usage exclusif de l'(des) Utilisateur(s) final(aux) et ne peut pas être utilisé dans le cadre de la revente de communications ou de la redirection.
 - 4.3.4. L'Équipement ne peut être utilisé que par l'(les) Utilisateur(s) final(aux) en association avec une connexion haut débit principale à l'emplacement de l'(des) Utilisateur(s) final(aux) et non comme un modem d'accès autonome pour se connecter à Internet.
 - 4.3.5. Si le Client ou l'(les) Utilisateur(s) final(aux) ne respectent pas ces obligations, Ottie se réserve le droit d'annuler le(s) Abonnement(s) correspondant(s) et le(s) Service(s) associé(s).
- 4.4. *Politique relative à l'utilisation équitable*
- Le service Ottie failsafe comprend un plan de données mobiles avec un volume de données limité par mois, censé être suffisant pour compenser les interruptions légitimes de la connexion Internet domestique de l'(des) Utilisateur(s) final(aux). Cette limite de volume de données dépend des Abonnements Ottie failsafe sélectionnés et des options associées, telles que décrites sur <https://www.ott.ie>. Si Ottie a des indications de possible mauvaise utilisation par un(des) Utilisateur(s) final(aux) particulier, notamment, mais sans s'y limiter, une interruption d'une durée dépassant 1 jour, une fréquence élevée d'interruptions de plus d'1 heure ou une consommation excessive de données (dépassant la limite mensuelle pendant une Période d'Abonnement telle que définie en 8.1.1), Ottie notifiera l'(les) Utilisateur(s) final(aux) de soupçons de mauvaise utilisation et se réserve le droit de (i) réduire la vitesse de la connectivité mobile fournie par la carte SIM Ottie, (ii) suspendre le Service jusqu'au début de la prochaine Période d'Abonnement, ou (iii) annuler l'Abonnement Ottie failsafe pour cet(ces) Utilisateur(s) final(aux) sans aucune indemnisation envers le Client.

5. Le Service Ottie boost

(laissé intentionnellement vide)

6. Compte en ligne

- 6.1. Le Client reconnaît que la gestion du(des) Service(s) au bénéfice de l'(des) Utilisateur(s) final(aux) s'effectue uniquement en ligne via l'Ottie Portal.
- 6.2. Le Client reconnaît que la création et la distribution des informations d'identification (identifiant et mot de passe) pour accéder à son Compte en ligne relèvent de sa seule responsabilité. En particulier, Ottie ne sera pas responsable de toute utilisation abusive

découlant de la perte ou du vol des informations d'identification, sauf si cette perte ou ce vol est entièrement imputable à Ottie.

- 6.3. Le Client s'engage à ce que la personne ou les personnes ayant accès au Compte en ligne du Client aient l'autorité :
- 6.3.1. De faire conclure au Client le présent Accord,
 - 6.3.2. De commander de l'Équipement, conformément à l'article 7, et
 - 6.3.3. D'activer, de suspendre ou de résilier des Abonnements, conformément à l'article 8.
- 6.4. Ottie se réserve le droit de désactiver le Compte en ligne du Client s'il n'y a pas d'Abonnements actifs pendant plus de 12 mois.

7. Acquisition et livraison de l'Équipement

- 7.1. Afin de bénéficier du(des) Service(s), chaque(tous les) Utilisateur(s) final(aux) doit(vent) avoir reçu l'Équipement commandé par le Client au nom de l'(des) Utilisateur(s) final(aux) via l'Ottie Portal à partir du Compte en ligne du Client.
- 7.2. Le Client désigne les destinataires de l'Équipement en fournissant leurs adresses e-mail individuelles. Suite à cette désignation, chaque Utilisateur final est invité par e-mail à indiquer l'adresse de livraison où son Équipement doit être livré ou à récupérer l'Équipement à l'adresse désignée par le Client.
- 7.3. Le Client accepte que l'adresse de livraison indiquée par l'(les) Utilisateur(s) final(aux) pour la livraison de l'Équipement soit valide.
- 7.4. L'Équipement acquis par l'(les) Utilisateur(s) final(aux) du Client n'est pas remboursable.
- 7.5. Les risques sont transférés au Client lorsque l'Équipement est reçu par le Client ou l'(les) Utilisateur(s) final(aux). À partir de ce moment, le Client sera responsable de tous les risques liés à l'Équipement.
- 7.6. L'Équipement livré est réputé avoir été définitivement et irrévocablement accepté, y compris tous les défauts visibles, sauf si le Client soumet une réclamation par écrit à Ottie dans un délai de cinq (5) jours ouvrables à compter de la date de livraison de l'Équipement.

8. Gestion des Abonnements par le Client

8.1. Activation

Dès réception de l'Équipement à l'adresse de livraison désignée, l'Utilisateur final est invité à suivre la procédure de mise en service pour activer le Service. L'Abonnement correspondant devient actif à la date à laquelle la procédure de mise en service (telle que décrite sur le site Web Ottie) est réussie, comme notifié à l'Utilisateur final et affichée sur l'Ottie Portal.

8.1.1. *Période d'Abonnement*

À l'exception de (i) la première Période d'Abonnement qui débute à la date d'activation du Service telle que décrite en 8.1 et (ii) d'une période suivant la réactivation du Service après une suspension qui débute à la date de réactivation telle que décrite en 8.3, chaque Période d'Abonnement débute le premier jour du mois civil et se termine le dernier jour du même mois.

8.2. *Suspension*

Le Client a la possibilité de suspendre un ou plusieurs Abonnements sur l'Ottie Portal. Une telle suspension de l'Abonnement (ou des Abonnements) et du(des) Service(s) correspondant(s) devient effective le premier jour suivant la fin de la Période d'Abonnement en cours. Pendant la période de suspension, Ottie facturera des frais mensuels réduits, comme indiqué sur <https://www.ott.ie>.

8.3. *Réactivation*

Le Client a la possibilité de réactiver un ou plusieurs Abonnements précédemment suspendus sur l'Ottie Portal. Une telle réactivation de l'Abonnement (ou des Abonnements) et du(des) Service(s) correspondant(s) devient effective à la date de réactivation.

8.4. *Annulation*

Le Client a la possibilité d'annuler (c'est-à-dire de résilier définitivement) un ou plusieurs Abonnements sur l'Ottie Portal. Une telle annulation de l'Abonnement (ou des Abonnements) et du(des) Service(s) correspondant(s) devient effective le premier jour suivant la fin de la Période d'Abonnement en cours. Un Abonnement qui a été annulé ne peut pas être réactivé.

9. Gestion des Services et des Abonnements par Ottie

9.1. *Suspension du/des Service(s)*

Conformément aux clauses 4.3, 4.4, 5.3 et 5.4 (Obligations spécifiques du Client et de l'Utilisateur final et Politique d'utilisation équitable), Ottie peut suspendre le(s) Service(s) de certains Utilisateurs finaux. La suspension du/des Service(s) et la raison de cette suspension seront notifiées à l'(aux) Utilisateur(s) final(aux), et la suspension sera immédiatement effective et durera jusqu'au premier jour de la prochaine Période d'Abonnement, date à laquelle le(s) Service(s) sera/seront automatiquement réactivé(s).

9.2. *Réactivation du/des Service(s)*

En plus de la réactivation automatique décrite en 9.1, Ottie peut également réactiver manuellement le(s) Service(s) avec effet immédiat.

9.3. *Annulation du/des Abonnement(s)*

Conformément aux clauses 4.3, 4.4, 5.3 et 5.4 (Obligations spécifiques du Client et de l'(des) Utilisateur(s) final(aux) et Politique d'utilisation équitable), Ottie peut annuler le(s) Abonnement(s) et le(s) Service(s) associé(s) avec effet immédiat. Une telle annulation sera notifiée à la fois au Client et à l'Utilisateur final.

10. Obligations et responsabilités d'Ottie

- 10.1. Ottie s'engage à utiliser son expertise et sa diligence pour fournir aux Utilisateurs finaux du Client le(s) Service(s), conformément aux exigences légales, réglementaires et contractuelles.
- 10.2. La responsabilité d'Ottie ne peut être engagée que dans la mesure où le Client prouve qu'Ottie a commis une erreur contractuelle grave ; ou si Ottie n'a pas exécuté une obligation qui constitue l'un des objectifs principaux de l'Accord. La responsabilité d'Ottie est limitée à la réparation des dommages directs et prévisibles que le Client et/ou l'Utilisateur final ont subis, à l'exclusion de tous les dommages indirects ou immatériels tels que, mais sans s'y limiter, la perte d'activité, la perte de revenus ou de bénéfices, la perte ou la détérioration de données ou d'enregistrements. Ottie ne sera pas responsable de tout accès non autorisé aux données du système, au contenu du Client ou aux données du Client, d'une défaillance des services Internet de l'Utilisateur final, d'une interruption ou d'une maintenance ou de son incapacité à fournir des services de support technique ou autres. Dans tous les cas, la responsabilité d'Ottie est limitée à l'équivalent des frais d'Abonnement de 3 mois pour chaque Utilisateur final affecté pour le(s) Service(s) en question.
- 10.3. Ottie ne peut être tenu responsable des retards ou des lacunes dans l'exécution du(des) Service(s) et de leurs conséquences en raison de cas de force majeure ou d'actes ou d'omissions de tiers.
- 10.4. Ottie ne fournit que les services définis dans le présent Accord. Le Client sait et reconnaît qu'Ottie n'a aucun contrôle sur les informations, la qualité, la sécurité ou le prix des données, des programmes ou des services auxquels l'Utilisateur final a accès via le(s) Service(s), et qu'Ottie ne contrôle pas le contenu des informations que l'Utilisateur final envoie, télécharge et/ou reçoit via le(s) Service(s) et décline toute responsabilité à cet égard. En ce qui concerne les services de tiers fournis via le(s) Service(s) ou que l'Utilisateur final peut utiliser via le(s) Service(s), le Client sait et reconnaît qu'Ottie n'agit que comme un intermédiaire pour la connectivité Internet. Ottie ne peut en aucun cas être considéré comme un fournisseur de ces services en son propre nom ou pour son propre compte.

11. Obligations et responsabilités du Client

- 11.1. Le Client s'engage à utiliser le(s) Service(s) uniquement à des fins légales, conformément à l'Accord. Le Client est responsable du respect de l'Accord par ses Utilisateurs finaux.
- 11.2. Le Client et l'Utilisateur final ne peuvent pas distribuer, commercialiser, vendre, louer, mettre à disposition ou reproduire d'une autre manière le(s) Service(s), y compris l'Équipement, gratuitement ou moyennant une contrepartie, sur quelque support que ce soit au profit d'un tiers.
- 11.3. Toute utilisation frauduleuse et/ou illégale du(s) Service(s) ou de l'Équipement est strictement interdite. La licence d'utilisation des Services n'est pas transférable. La licence d'utilisation des Services expire immédiatement à la résiliation du présent Accord.

- 11.4. L'Utilisateur final doit prendre soin de l'Équipement. Après paiement des frais requis, l'Équipement devient la propriété du Client et est soumis à une garantie fournie par Ottie, telle que définie sur <https://www.ottie.ie>.
- 11.5. Le Client est responsable de tous les dommages causés à Ottie et à des tiers lorsque ces dommages résultent de l'utilisation du(des) Service(s) par l'Utilisateur final et ne sont pas dus à une erreur d'Ottie.
- 11.6. Le Client s'engage à informer Ottie immédiatement en cas de perte ou de vol de l'Équipement.
- 11.7. Dans tous les cas, le contenu des communications de l'Utilisateur final transitant par le(s) Service(s) reste de la responsabilité de l'(des) Utilisateur(s) final(aux), et Ottie n'est pas tenu de limiter ou de surveiller ce contenu. Le Client indemnise Ottie contre toutes les réclamations de tiers dirigées contre Ottie en raison de l'utilisation incorrecte et/ou illégale du(des) Service(s) par l'(les) Utilisateur(s) final(aux).
- 11.8. À la demande d'Ottie, l'Utilisateur final fournira le numéro d'identification de la carte SIM et/ou le numéro IMEI (pour identifier l'équipement terminal) de l'Équipement utilisé pour le(s) Service(s).
- 11.9. Sans préjudice des autres dispositions du présent Accord, le Client et l'Utilisateur final doivent s'abstenir des actions suivantes, cette liste n'étant pas exhaustive : toute tentative de copie des données d'identification technique de la carte SIM et toute utilisation frauduleuse ou illégale de la carte SIM, la décompilation du logiciel Ottie ou sa soumission à une analyse, une rétro-ingénierie ou la création d'un logiciel dérivé.

12. Frais

- 12.1. Les prix du(des) Service(s) et de l'Équipement (les "frais") sont affichés sur notre site Web <https://www.ottie.ie> et sont hors TVA et autres droits et frais payables par le Client.
- 12.2. Les frais à payer par le Client pour le(s) Abonnement(s) et l'Équipement sont tels qu'indiqués sur la facture.
- 12.3. Les frais de l'Équipement sont dus à partir du jour où l'Équipement est expédié depuis l'entrepôt jusqu'à l'adresse indiquée par l'Utilisateur final.
- 12.4. La redevance d'abonnement pour le(s) Service(s) (Ottie failsafe ou Ottie boost) est due le premier jour de chaque Période d'Abonnement telle que définie en 8.1.1.
- 12.5. En souscrivant, le Client autorise Ottie (ou un tiers mandaté par Ottie) à prélever automatiquement la redevance mensuelle d'abonnement via le mode de paiement spécifié.
- 12.6. La redevance d'abonnement reste due, même si l'(les) Utilisateur(s) final(aux) n'utilise(nt) pas le(s) Service(s).

13. Facturation et modes de paiement

- 13.1. Les factures sont envoyées au Client électroniquement chaque mois et sont disponibles sur l'Ottie Portal.
- 13.2. Les factures sont dues conformément aux indications figurant sur la facture, et le paiement doit être effectué selon le mode de paiement sélectionné parmi ceux décrits sur l'Ottie Portal.
- 13.3. Les factures sont adressées en fonction des informations fournies par le Client. En cas de non-paiement à la date d'échéance, Ottie enverra une notification au Client. Le Client dispose alors de cinq jours pour effectuer ce paiement. Si le paiement n'est pas effectué dans ce délai spécifié, Ottie (i) a le droit de résilier ou de suspendre l'Accord et tous les Service(s) et (ii) se réserve le droit de réclamer une pénalité au Client d'un montant équivalant à 15 % du montant impayé, avec un montant minimum de 100 EUR. De plus, le Client sera automatiquement et sans préavis redevable du paiement d'intérêts de retard calculés au taux annuel de 10 %.

14. Traitement des données personnelles

- 14.1. Le traitement des données personnelles est soumis à la politique de confidentialité d'Ottie. Le Client et l'(les) Utilisateur(s) final(aux) peuvent consulter la politique de confidentialité d'Ottie sur <https://www.ott.ie/privacy-policy/>.

15. Transfert et modifications de l'Accord

- 15.1. Après notification au Client, Ottie a le droit de transférer tout ou partie de ses droits et obligations contractuels à un tiers, sans l'autorisation du Client et sans que le Client puisse réclamer une quelconque compensation à ce titre.
- 15.2. Le Client peut transférer ses droits et obligations contractuels à un tiers avec l'autorisation écrite d'Ottie.
- 15.3. Le Client reconnaît et accepte que le(s) Service(s) sont évolutifs. Par exemple, la couverture du réseau mobile peut changer en raison de circonstances, parfois indépendantes du contrôle d'Ottie. Ottie informera le Client de ces changements dès qu'elle le pourra.
- 15.4. Ottie se réserve le droit de modifier l'Accord et les caractéristiques techniques des Services ou de l'Équipement, y compris le montant des frais, même si cela affecte le prix ou la qualité des Services. Ottie notifiera au Client de telles modifications au moins un mois avant leur entrée en vigueur, par tout moyen de notification qu'elle jugera approprié. Un Client qui n'accepte pas les modifications peut résilier l'Accord, sans qu'aucune compensation ne soit due.

16. Droit applicable

17. Le présent Accord est régi par le droit belge et tout litige lié à celui-ci sera réglé par les tribunaux de Nivelles (Belgique).

Document classification and version history

Asset management policy	
Document owner	CEO
State	Draft
Classification	Public
Version	1.0

Version history			
Date	Version	Author	Type of change(s)
05-06-23	0.1	Denis Periquet	Initial draft
18-09-23	1.0	Nicolas Keukele...	Raw translation from English
19-09-23	1.1	Denis Periquet	Review French