

# Conditions Particulières relatives au service INTERNET POUR LES INVITÉS

## Table des matières

1	Définitions.....	1
2	Service INTERNET POUR LES INVITÉS.....	1
3	Accès à l'Internet.....	1
4	Législations en vigueur.....	1
5	Identification.....	1
6	WIFI@DESK.....	2
7	QoS.....	2
8	Responsabilités.....	2
9	Traçabilité.....	2
10	POINT(S) DE DÉMARCATIION.....	2
11	Prérequis.....	2
12	Exclusions.....	2
13	Performance.....	2
14	Support.....	2
15	INCIDENTS MAJEURS.....	2

Les présentes conditions particulières, ci-après dénommées CP, complètent les Conditions Générales de Vente des Services (CGV SERVICES) dans le cadre de la fourniture au CLIENT du service INTERNET POUR LES INVITÉS.

Il est conseillé au CLIENT de conserver les présentes conditions particulières.

## 1 Définitions

Les termes suivants, écrit en majuscule au sein du CONTRAT, qu'ils soient utilisés au singulier ou au pluriel, auront la signification qui leur est donnée ci-après :

**PLATEFORME WIFI** : Ensemble des équipements, des logiciels et des interconnexions, en dehors des équipements déployés sur le SITE, mis en œuvre par IBROWSE afin de supporter les différentes fonctionnalités du service INTERNET POUR LES INVITÉS.

## 2 Service INTERNET POUR LES INVITÉS

Le service INTERNET POUR LES INVITÉS, ci-après dénommé le **SERVICE**, permet au CLIENT de sécuriser et de gérer l'accès au réseau Internet à partir d'un réseau du SITE.

La COMMANDE spécifie le nombre de connexions simultanées maximum du SITE à la PLATEFORME\_WIFI.

## 3 Accès à l'Internet

IBROWSE configure, gère et maintient l'accès à l'Internet, entre autres en mettant en œuvre les mécanismes de contrôle d'accès, de gestion de la bande passante et de Carrier-grade NAT (CGN). Le SERVICE inclut les services DHCP et DNS pour les UTILISATEURS.

## 4 Législations en vigueur

L'accès à l'Internet des UTILISATEURS doit s'effectuer conformément à la législation en vigueur.

Les lois Hadopi (1 & 2) ont pour objectif la protection des droits d'auteur. Ces lois rendent responsables les intermédiaires mettant à disposition des accès à l'Internet. Dans ce cadre, les fournisseurs d'accès Internet peuvent être obligés de couper la connexion d'un client qui se serait rendu coupable de téléchargements illicites. Afin d'éviter qu'un SITE entier ne perde sa connexion à l'Internet il est important de pouvoir identifier précisément le contrevenant.

La loi du 23 janvier 2006 relative à la lutte contre le terrorisme et le décret n° 2006-358 du 24 mars 2006 relatif à la conservation des données des communications électroniques imposent à tout établissement fournissant un accès Internet à des tiers l'obligation de conserver les données des communications afin de pouvoir retrouver l'identité d'un utilisateur à la demande des autorités.

IBROWSE conserve les données techniques des UTILISATEURS et enregistre les données d'identification fournies par les UTILISATEURS. En cas de réquisition judiciaire IBROWSE accompagne et guide le CLIENT dans la

réponse aux autorités concernées. IBROWSE adapte ses solutions à l'évolution des lois et de la jurisprudence.

## 5 Identification

Le recueil des données d'identification des UTILISATEURS pour accéder à l'Internet dépend des méthodes d'identification que le CLIENT demande à IBROWSE de mettre en œuvre.

Lorsqu'un UTILISATEUR veut accéder à l'Internet, son navigateur Web est automatiquement redirigé vers le portail captif d'IBROWSE. L'UTILISATEUR doit alors saisir des informations d'identification avant de pouvoir accéder à l'Internet.

### 5.1 WIFI@DESK

Le portail captif d'IBROWSE permet à l'UTILISATEUR de s'identifier à l'aide d'un identifiant (un nom) et d'un mot de passe (un numéro de chambre), créés par un EXPLOITANT utilisant l'application d'IBROWSE : WIFI@DESK.

Les données d'identification utilisées sont recueillies sous l'entière et unique responsabilité du CLIENT.

### 5.2 Option PMS/CRM

A la demande du CLIENT, IBROWSE peut interconnecter le portail captif avec le système de gestion d'établissement (PMS : property management system) ou le système de gestion de la relation client (CRM : customer relationship management system) du SITE.

Pour s'identifier sur le portail captif :

- l'UTILISATEUR doit entrer le nom renseigné dans le PMS et le numéro de la chambre qui lui a été attribuée,
- le portail captif valide avec le PMS la cohérence de la saisie et vérifie que l'UTILISATEUR est bien enregistré (checked in).

Le CLIENT accepte l'entière responsabilité de la mise en place et de la maintenance de son système informatique (infrastructures, PMS, etc.), notamment :

- la connexion de son système informatique au port communiqué par IBROWSE,
- la configuration de son système informatique avec les adresses IP et les itinéraires spécifiés par IBROWSE,
- la maintenance de son système informatique dans un état opérationnel 24 heures sur 24, 365 jours par an,
- l'information rapide d'IBROWSE en cas d'indisponibilité de son système informatique, quelle qu'en soit la raison.

Les données d'identification utilisées sont recueillies sous l'entière et unique responsabilité du CLIENT.

L'option PMS est soumise à la validation d'une OFFRE complémentaire.

### 5.3 Option mél

A la demande du CLIENT, IBROWSE peut proposer une identification à l'aide d'une adresse mél.

Pour s'identifier sur le portail captif, l'UTILISATEUR doit :

- entrer une adresse mél comme identifiant, et
- valider la demande d'accès reçue dans un courriel.

Les données d'identification utilisées sont recueillies sous l'entière et unique responsabilité du CLIENT.

L'option MEL est soumise à la validation d'une OFFRE complémentaire.

### 5.4 Option réseaux sociaux

A la demande du CLIENT, IBROWSE peut interconnecter le portail captif avec les systèmes d'identification des réseaux sociaux Facebook et Google.

Dans ce cas ce sont les systèmes d'identification des réseaux sociaux (Facebook et Google) qui permettent l'identification de l'UTILISATEUR sur le portail captif.

Les données d'identification utilisées sont recueillies sous l'entière et unique responsabilité du CLIENT.

L'option RSX est soumise à la validation d'une OFFRE complémentaire.

## 5.5 Option téléphone mobile

A la demande du CLIENT, IBROWSE peut proposer une identification liée au téléphone mobile de l'UTILISATEUR.

Pour s'identifier sur le portail captif, l'UTILISATEUR doit :

- saisir le numéro de son téléphone mobile, et
- cliquer sur le lien Web qui lui est proposé par le portail captif.

Le numéro de téléphone du terminal mobile est une donnée enregistrée par IBROWSE afin de pouvoir se conformer à ses obligations légales.

L'option MOB est soumise à la validation d'une OFFRE complémentaire.

## 6 WIFI@DESK

Les informations et les identifiants permettant aux EXPLOITANTS d'accéder à WIFI@DESK à l'adresse : <https://wifi.ibrowse.com> sont communiqués aux représentants du CLIENT. En plus du nom et du n° de chambre, WIFI@DESK permet de définir la période de validité des identifiants, ainsi que de choisir le profil de QoS associé.

WIFI@DESK supporte les fonctionnalités décrites dans la documentation. IBROWSE se réserve la possibilité de modifier, d'ajouter ou de supprimer des fonctionnalités. IBROWSE se réserve la possibilité de refuser les demandes de modifications des fonctionnalités existantes ou de nouvelles fonctionnalités de la part du CLIENT.

## 7 QoS

Le ou les profils QoS applicables sont validés par le CLIENT. En dehors de WIFI@DESK qui permet de choisir le profil QoS à associer à chaque identifiant, les autres modes d'identification associent le profil QoS par défaut défini pour le SITE.

Le profil QoS permet de définir la bande passante allouée à chaque UTILISATEUR, afin de répartir le plus équitablement possible la ressource commune disponible entre tous les UTILISATEURS (par exemple, pour ne pas pénaliser l'UTILISATEUR qui consulte sa boîte mail par rapport à l'UTILISATEUR qui regarde un film en streaming).

## 8 Responsabilités

Le CLIENT définit quel(s) mode(s) d'identification il souhaite proposer sur le SITE et en informe IBROWSE pour le paramétrage du portail captif. Le CLIENT assume les responsabilités découlant de ses choix.

### 8.1 Identification par WIFI@DESK et PMS/CRM

Le CLIENT s'assure que les identifiants sont uniques et lui permettent d'identifier les UTILISATEURS. Cela exclut spécifiquement de définir les mêmes identifiants pour plusieurs UTILISATEURS ou de créer un accès permanent pour certains UTILISATEURS.

Le CLIENT archive les informations de chaque UTILISATEUR avec les identifiants associés afin de pouvoir identifier individuellement un UTILISATEUR sur demande des autorités compétentes. Ces informations doivent être conservées pendant une période de temps telle que définie par la législation applicable.

Le CLIENT est le seul responsable des identifiants.

### 8.2 Identification par un tiers de confiance

Lorsque l'identifiant est fourni par un tiers de confiance (n° de téléphone mobile validé par le portail captif, etc.) les informations de l'UTILISATEUR associées sont de la responsabilité du tiers de confiance.

### 8.3 Identification par une application tierce

Lorsque l'identifiant est fourni par une application tierce (réseaux sociaux : Facebook, Google, adresse mail, etc.) les informations de l'UTILISATEUR associées ne sont en aucun cas de la responsabilité d'IBROWSE. Ce mode d'identification est mise en place à la demande et

sous la responsabilité du CLIENT. Cette méthode peut être tolérée par les autorités compétentes et IBROWSE coopérera avec le CLIENT pour répondre aux demandes légales. Néanmoins IBROWSE ne garantit pas que ce mode d'identification répond pleinement aux obligations légales.

## 9 Traçabilité

- IBROWSE conserve les journaux de toutes les sessions des UTILISATEURS (adresse IP, adresse MAC, date / heure de début, date / heure de fin, téléchargements de trafic), chaque entrée de journal étant référencée par les identifiants dont dispose IBROWSE.
- Le CLIENT coopère avec IBROWSE pour identifier un UTILISATEUR qui abuse du SERVICE, pour bloquer tout accès à un UTILISATEUR et pour fournir l'identité d'un UTILISATEUR aux autorités compétentes.
- Le CLIENT supporte tous les frais encourus par IBROWSE du fait de l'incapacité ou de la réticence du CLIENT à identifier un UTILISATEUR.

## 10 POINT(S) DE DÉMARCATIION

Extrémité d'un CIRCUIT sur SITE	Port d'un routeur IBROWSE	Port d'un LAN géré par IBROWSE	Point d'accès d'un réseau Wifi géré par IBROWSE	Port d'un LAN non géré par IBROWSE
X	X			

### Interface du POINT DE DÉMARCATIION :

- Ethernet ; ou
- un VLAN particulier d'une interface Ethernet.

## 11 Prérequis

- SITE raccordé au RÉSEAU,
- Configuration du réseau géré par IBROWSE,
- Câblage réseau du SITE (câbles, patchpanels, etc.) en CAT5 ou CAT6, conforme aux normes en vigueur,
- Infrastructure Wifi en 2,4 et en 5 Ghz conforme aux normes en vigueur ; couverture minimum : -65 dBm à 5 GHz.

## 12 Exclusions

Les zones Wifi non couvertes ou couvertes de façon non satisfaisante du SITE.

Le SERVICE ne comprend pas la gestion des infrastructures réseau (LAN) ou réseau Wi-Fi (WLAN) locales, le câblage ou les équipements associés (points d'accès, commutateurs, etc.).

## 13 Performance

IBROWSE gère le flux des données de chaque UTILISATEUR à partir du POINT DE DÉMARCATIION vers et depuis l'Internet. IBROWSE contrôle le trafic vers et depuis chaque UTILISATEUR afin d'optimiser chaque utilisation, dans la limite du nombre maximum de connexions simultanées autorisées pour le SITE, limite définie dans la COMMANDE ou dans un accord écrit entre les Parties.

## 14 Support

Le Support Client d'IBROWSE est utilisé pour diagnostiquer les problèmes récurrents d'authentification des UTILISATEURS et les problèmes sur la PLATEFORME WIFI. Le SERVICE ne comprend pas le support en direct des UTILISATEURS. Le Support Client d'IBROWSE est réservé aux EXPLOITANTS identifiés et formés et se limite à la résolution de problèmes qui ne sont pas liés aux UTILISATEURS individuels.

## 15 INCIDENTS MAJEURS

Lorsque l'ensemble des UTILISATEURS ne peut plus accéder à l'Internet ou ne peut plus utiliser un service normalement accessible via le SERVICE.