

BCA

BERCY CONSULTING & ASSOCIES

Conditions Particulières de Services

-

airZoon Hotspot Services

Version 2.0 — April 12, 2026

CONDITIONS PARTICULIÈRES DE SERVICES

airZoon Hotspot Services (Marketing Wi-Fi)

Version 2.0 — April 12, 2026

BERCY CONSULTING & ASSOCIES - SAS au capital de 43200 euros – Numéro de SIRET 78880958000012 Siège social : 26, Rue Vincent Placoloy, 97233 SCHOELCHER team@bercy.biz

OBJET

Les présentes Conditions Particulières ont pour objet de définir les modalités spécifiques applicables aux services « airZoon Hotspot Services (Marketing Wi-Fi) » souscrits par le Client, en complément des Conditions Générales de Vente, de Service et de Maintenance de BERCY CONSULTING & ASSOCIES.

Elles prévalent sur les Conditions Générales uniquement pour les dispositions spécifiques qu'elles contiennent.

Applicables à : Tous les déploiements Marketing Wi-Fi, des configurations SME (1-5 hotspots) aux déploiements Infrastructure (20+ hotspots).

SECTION 1 : STANDARD (APPLICABLE À TOUS)

DÉFINITION DES SERVICES

Les services airZoon Hotspot Services comprennent la mise à disposition, l'exploitation et la gestion de services de connectivité, de marketing et de sécurité de réseau, permettant au Client d'offrir un accès internet aux utilisateurs finaux et d'exploiter cet accès à des fins professionnelles et marketing.

Les services incluent notamment des fonctionnalités de gestion des accès, d'interaction utilisateur, de diffusion de contenus, de collecte d'informations et de sécurisation des usages, dans les limites définies par le niveau de service souscrit.

NIVEAUX DE SERVICE – TIERS

La fourniture des services airZoon Hotspot Services nécessite l'utilisation d'équipements techniques mis à disposition ou installés dans le cadre du service.

La nature, les caractéristiques et les modèles des équipements compatibles ou fournis sont décrits dans un document séparé intitulé "Annexe Matériel – Tiers airZoon".

TIER 1

Le Tier 1 correspond à un niveau de service standard permettant l'accès aux services airZoon Hotspot Services.

Il inclut les fonctionnalités essentielles de connectivité, de gestion des accès et de services de marketing, adaptées à des usages courants et à des environnements à fréquentation modérée.

Infrastructure spécifique Tier 1 :

- Équipement : RUT956 (Teltonika) ou équivalent
- Capacité : 100–500 utilisateurs simultanés par hotspot
- Couverture : 250–350m extérieur; 150–250m intérieur
- Connectivité : Wi-Fi dual-band (2.4 GHz + 5 GHz)
- Monitoring 24/7 avec alertes proactives

Inclus :

- Gestion des accès (splash page, authentification)
- Collecte de données visiteurs (emails, téléphones, timestamps)
- Analytics mensuels (fréquentation, durée, appareils)
- Portail d'administration client
- Support technique email/téléphone
- Mises à jour logicielles automatiques
- Failover 4G automatique (avec double SIM)

TIER 2

Le Tier 2 correspond à un niveau de service intermédiaire offrant des capacités renforcées et des fonctionnalités étendues des services airZoon Hotspot Services.

Il est adapté à des usages plus intensifs et à des environnements nécessitant une capacité accrue et des possibilités marketing élargies.

Infrastructure Tier 2 :

- Équipement : AP840 ou équivalent
- Capacité : 300+ utilisateurs simultanés
- Inclus : Tous les services Tier 1 +
 - Capacité accrue et gestion avancée de bande passante
 - Rapports marketing détaillés
 - Priorité support (réponse <24h)
 - Visites maintenance préventive (2x/an)

TIER 3

Le Tier 3 correspond à un niveau de service avancé offrant des capacités élevées et des fonctionnalités premium des services airZoon Hotspot Services.

Il est destiné aux environnements à forte fréquentation ou à des usages intensifs nécessitant des performances globales supérieures et des fonctionnalités marketing avancées.

Infrastructure Tier 3 :

- Équipement : AP840E ou équivalent
- Capacité : 600+ utilisateurs simultanés
- Inclus : Tous les services Tier 2 +
 - Couverture extérieure (terrasses, parkings)
 - Campagnes marketing avancées
 - Support prioritaire dédié (<12h réponse)
 - Visites maintenance (4x/an)
 - Antennes externes renforcées

IMPORTANT

Les Tiers définissent des niveaux de service fonctionnels applicables à tous les déploiements (SME et Infrastructure).

Ils ne constituent ni une description technique détaillée, ni une garantie de performance chiffrée, ni une référence à un modèle de matériel spécifique.

DURÉE ET FACTURATION

Les services sont fournis sous forme d'abonnement, selon la périodicité choisie par le Client :

- abonnement mensuel
- abonnement annuel (recommandé)

La facturation est effectuée conformément au Tier souscrit, tel qu'indiqué sur la facture émise par BERCY CONSULTING & ASSOCIES.

Païement : Annuel d'avance (terme à échoir)

CONDITIONS DE RÈGLEMENT

Facturation : Annuelle (terme à échoir) **Modes de paiement :** Carte bancaire ou prélèvement SEPA (priorité)

À titre exceptionnel : Virement bancaire accepté (+45€ HT frais traitement)

Retards de paiement :

- Retard >30 jours = intérêts au taux d'escompte majoré de 3 points
- Non-paiement >8 jours = suspension interventions
- Non-paiement persistant = résiliation sans préavis

ACCEPTATION ET OPPOSABILITÉ

Toute souscription, commande, facturation ou règlement relatif aux services airZoon Hotspot Services emporte acceptation pleine et entière :

- des présentes Conditions Particulières,
- des Conditions Générales de Vente,
- des Conditions Générales de Service,
- et des Conditions Générales de Maintenance.

Les libellés figurant sur les factures renvoient aux niveaux de service (Tiers) définis dans les présentes Conditions Particulières.

RECONDUCTION & RÉSILIATION

Reconduction :

- Contrat annuel = tacite reconduction annuelle
- Résiliation avec 2 mois de préavis avant date anniversaire
- Préavis par email : team@airzoon.com

Restitution du matériel :

La résiliation est subordonnée à la restitution complète de l'équipement :

- Délai : 15 jours calendaires après date de résiliation
- État : Emballage sécurisé + protection en transit
- Non-restitution : Forfait €499 HT par équipement
- Dégradation : Dépréciation appliquée selon grille

Grille de dépréciation :

État	Montant
État impeccable	0€ HT
Rayures légères	15% du prix forfaitaire
Dégradation fonctionnelle	50% du prix forfaitaire
Matériel inutilisable	100% du prix forfaitaire

ÉVOLUTION DES SERVICES

BERCY CONSULTING & ASSOCIES se réserve le droit de faire évoluer les fonctionnalités, modalités et composantes des services inclus dans chaque Tier, sous réserve de maintenir un niveau de service équivalent, sans que cela n'ouvre droit à une quelconque indemnisation pour le Client.

SECTION 2 : INFRASTRUCTURE ADD-ON

À appliquer exclusivement aux déploiements d'infrastructure dans des venues de grande taille : hôtels, restaurants, établissements recevant du public.

PÉRIMÈTRE INFRASTRUCTURE

Les présentes conditions complémentaires s'ajoutent à la Section 1 Standard et définissent les obligations spécifiques des déploiements infrastructure.

Inclus dans le service Infrastructure :

- Installation complète d'équipements airZoon (hotspots en remplacement ou complément)
- Monitoring 24/7 des équipements avec alertes proactives
- Service Level Agreement (SLA 48h) pour résolution d'incidents
- Support technique email/téléphone/ticket
- Gestion de l'accès utilisateur, collecte de données, analytics marketing

Hors scope (à clarifier séparément) :

- Modifications du réseau électrique ou infrastructure LAN existante
- Intervention chez tiers prestataires IT du client
- Matériel de support extérieur (mâts, câbles, gaines spécialisées)
- Dégâts externes (foudre, eau, chocs, malveillance)

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA 48h)

PÉRIMÈTRE SLA

S'applique à tous les services Tier 1/2/3 (Infrastructure) pour :

- Pannes confirmées sur équipement airZoon (hotspot, alimentation, connexion)
- Résolution en maximum 48 heures ouvrables (lun-ven 9h-17h, hors jours fériés)
- Chrono démarre dès ouverture du ticket (après diagnostic confirmé)

PROCESSUS SLA

1. Client signale incident (email team@airzoon.com ou ticket)
2. Diagnostic à distance dans les 4 heures (jours ouvrables)
3. Si confirmé comme problème airZoon :
 - Redémarrage/reconfiguration à distance (zéro frais)
 - OU visite technicien en site (frais inclus Tier 1)
 - OU remplacement matériel (frais inclus si défaut airZoon)
4. Résolution complète en max 48h ouvrables

HORS SLA (Aucune garantie temps)

- Problèmes réseau client (LAN, ISP, 4G opérateur)
- Incidents non confirmés comme provenant de notre équipement
- Indisponibilité du site
- Manque coopération IT client
- Dégâts externes (foudre, eau, chocs, malveillance)
- Problèmes dus à non-respect exigences constructeur

INFRASTRUCTURE REQUISE CLIENT

Le Client s'engage à fournir :

1. **Alimentation électrique :**
 - PoE (Power over Ethernet) sur prise proximale, OU
 - Accès électrique 220V pour alimentation directe
2. **Accès Internet :**
 - Connexion Internet existante (filaire), OU
 - SIM 4G pré-activée (opérateur Martinique/République Dominicaine)
3. **Infrastructure LAN :**
 - Coopération du prestataire IT client si modifications nécessaires
 - Accès switch/routeur pour câblage si requis
4. **Accès physique :**
 - Libre accès aux lieux pour installation et maintenance (heures ouvrables)

RESPONSABILITÉS APRÈS INSTALLATION

airZoon assume :

- Équipements airZoon
- Monitoring 24/7
- Support technique Wi-Fi
- Mises à jour logicielles
- SLA 48h pour incidents équipement

Client assume :

- Connexion Internet stable
- Gestion opérateur (renouvellement SIM, factures)
- Accès électrique
- Infrastructure LAN existante
- Utilisation conforme aux instructions

MODIFICATIONS DE CONFIGURATION

En cas de changement (ajout/retrait hotspots, changement Tier) :

1. Avenant au contrat service est établi
2. Conditions de service sont mises à jour
3. Redevance fait l'objet d'un ajustement proportionnel

EXPANSIONS FUTURES

Grâce à l'architecture Mesh des hotspots :

- Ajouts progressifs sans recâblage
- Simple devis + quelques jours d'intervention
- Configuration reconnue automatiquement
- Coûts mineurs vs. déploiement initial

HISTORIQUE DES VERSIONS

- **Version 1.0** – 01/06/2025 – Création du document (standard Marketing Wi-Fi)
- **Version 2.0** – 12/04/2026 – Infrastructure Add-On (SLA 48h, Tier specs applicables à tous, Infrastructure section optionnelle pour 20+ hotspots)