CONDITIONS GÉNÉRALES – FRINET TELECOM / FRINET THD
Valable à compter du 08 Novembre 2026

PARTIE 1 – CONDITIONS GÉNÉRALES D'INTERVENTION (CGI)

1. Installation professionnelle (SBPM PARTNERS)–

L'installation professionnelle standard de l'antenne Starlink est proposés par la société Starlink/SPACEX par le biais de SBPM PARTNERS et est réalisée dans des conditions normales et standardisées. Conformément aux conditions générales de SBPM PARTNERS , toute prestation hors de ce cadre pourra faire l'objet d'une facturation complémentaire de la part de FRINET TELECOM / FRINET THD

1.1 Prestations incluses

L'installation standard pour les maison standard de type plain pied , maison simple à jusqu'au 2 étages comprend : l'évaluation du site, le choix de l'emplacement, la pose de l'antenne jusqu'à,une hauteur de 6.50m, l'installation du routeur, la mise en service, les tests de fonctionnement et les explications au client.

1.2 Prestations non incluses

* Les habitations/sites de type château , manoir , maison de caractère
* La couverture wifi complémentaire autre que le service du routeur standard ou mini
* Travaux d'embellissement et esthétique (gaine , goulotte….) et autres travaux nécessaires au bon déroulement de l'intervention (scellement chimique , percage mur plus de 50cm ,
* La hauteur de plus de 6m50 et les échelle de toit pour toit en ardoise ainsi que le coût de la nacelle / échelle 3 pans

Ces prestations feront l'objet d'un devis écrit validé par le client avant le début de l'intervention . le règlement intégral devant être effectué avant le début de la prestation . Si la facture final est inférieur au montant réglé , FRINET TELECOM/FRINET THD procèdera au remboursement par
Lorsque le client a commandé en tant que professionnel , l'installation professionnel proposé par SBPM PARTNERS étant uniquement réservé aux habitations principales et secondaires un supplément sera dû de plein droit et un audit sera obligatoirement proposé.

1.2 Déplacement facturé

• les clients dans les départements de montagne ainsi qu'en Corse 73/74/63/65/01/15/66/09/42/43/04/05/07/12/38/39/ feront l'objet d'une facturation supplémentaire d'un montant fixe de 60€TTC

EN CAS DE MAISON/TRAVAUX COMPLEXE OU SI LES PHOTOS NE SONT PAS EXPLICITES , FRINET SE RESERVE LE DROIT DE FACTURER UN AUDIT VISITE PRE TECHNIQUE AU PRIX DE 159€TTC. EN CAS DE REFUS DU CLIENT , FRINET SE RESERVE LE DROIT DE NE PAS INTERVENIR , LE CLIENT DEVANT ALORS DEMANDER A SBPM PARTNERS UNE AUTRE SOLUTION POUR L'INSTALLATION DE L'ANTENNE STARLINK

1.3 Accessoires Starlink d'origine

Les accessoires Starlink d'origine (Wall Mount, Pivot Mount, Pipe Adapter, etc.) peuvent être utilisés lorsque cela est techniquement possible. Leur utilisation dépend de la configuration du site et de la faisabilité technique. La décision finale appartient à l'installateur FRINET. Le coût de ces accessoires est GRATUIT.

1.3 planification

une fois la commande reçu ,FRINET TELECOM/FRINET THD s'engage à contacter le client sous 6 jours ouvrés pour le prise de rendez-vous via whatsapp et/ou par mail (le client doit s'assurer d'avoir donné les bonnes informations à SBPM PARTNERS). Une date d'intervention sera proposée au client dans un délai de 28 jours ouvrés. Le client recevra un lien de validation par mail ou par whatsapp. En fonction des intempérie ou tout autre evènement survenant avant l'intervention , FRINET TELECOM / FRINET THD se reserve le droit de reporter l'intervention dans la journée ou à une date ultérieure , aucun dédommagement quelconque ne saura subsister

2. Matériel fourni par l'installateur

Lorsque les accessoires d'origine Starlink ne permettent pas une installation conforme ou sécurisée, FRINET peut fournir du matériel complémentaire. Ce matériel est payant, fourni uniquement par nécessité technique et facturé selon la grille tarifaire FRINET en vigueur. Si le client fourni le matériel , FRINET dégage toute responsabilité en cas de
S.A.V ou de pannes survenant après l'installation.

3. Décision technique

Le choix de l'emplacement et des moyens techniques relève exclusivement de FRINET. Les préférences du client ne peuvent primer sur les contraintes techniques et de sécurité. En cas d'insistance de la part du client , FRINET TELECOM/FRINET THD dégage toute responsabilité dans le cas de S.A.V ou de pannes survenant après l'installation.

4. Réception du kit Starlink

Le client doit avoir reçu l'intégralité du kit Starlink avant l'intervention. À défaut, l'intervention pourra être facturée d'un montant forfaitaire de 199€TTC à la fin de l'intervention , le paiement étant comptant et réglé au technicien sur place.

5. Informations inexactes

Toute information inexacte rendant l'intervention impossible entraînera une facturation forfaitaire de 199€ TTC. L'installation professionnelle concerne uniquement les particuliers , en cas de facturation pour les professionnels , un montant forfaitaire sera dû de plein droit d'un montant de 199€HT pour informations inexactes

5.1 Clients professionnels

Les tarifs d'installation standard ne s'appliquent pas aux clients professionnels. Si les informations communiquées lors de la commande s'avèrent inexactes, incomplètes ou nécessitent des prestations supplémentaires après analyse technique, FRINET TELECOM / FRINET THD établira un devis de régularisation. L'intervention ne sera réalisée qu'après acceptation écrite de ce devis par le client professionnel.

6. Annulation

Toute annulation à moins de 48 heures entraîne une facturation forfaitaire de 199 € TTC.

PARTIE 2 – CONDITIONS DE VENTE (CGV)

7. Vente de matériel et prestations complémentaires

FRINET TELECOM/ FRINET THD peut vendre du matériel ou des prestations complémentaires nécessaires à l'installation ou à son optimisation.

Les équipements vendus (notamment routeur Wi-Fi, répéteur Wi-Fi, CPL, routeur Mesh, points d'accès, accessoires) constituent des **biens vendus** au client.

La vente est **ferme, définitive et irrévocable** dès leur fourniture, installation ou mise à disposition.
Aucune période d'essai, de prêt, de reprise, d'échange ou de restitution n'est accordée, quelles que soient les
circonstances.
Le matériel vendu est **intégralement dû**, indépendamment de toute appréciation ultérieur et en dehors du programme Starlink

7.1 Réseau Wi-Fi – Non inclus dans la prestation standard

La configuration, l'optimisation, l'extension ou la garantie de couverture du réseau Wi-Fi au sein du domicile ou des locaux du client **ne sont pas incluses** dans l'installation standard.

Aucune garantie de portée, de stabilité ou de performance Wi-Fi n'est accordée dans le cadre de l'installation standard.

Toute demande Wi-Fi (optimisation de couverture, ajout de répéteurs, CPL, Mesh, paramétrage avancé, modification de configuration) constitue une **prestation complémentaire**, pouvant faire l'objet d'une facturation supplémentaire après accord du client.

8. Tarification – TVA

Les tarifs applicables sont ceux de la grille tarifaire FRINET en vigueur. Ils sont indépendants de SBPM et Starlink.

Sauf mention contraire, les prix sont exprimés en euros et s'entendent **TTC**, incluant la **TVA au taux en vigueur (10% et 20%)**. Toute modification du taux légal de TVA sera répercutée de plein droit.

9. Paiement

- Le règlement s'effectue au moment de la validation du rendez-vous si cela n'est pas possible , le règlement devra être effectué à la fin de l'intervention :
- Pour les techniciens FRINET : le règlement s'effectue sur place à la fin de l'intervention soit par chèque bancaire (chèque emise par les banques françaises) , CB ou virement instantané.
- Pour les techniciens prestataires .Le paiement doit intervenir sous **3 jours calendaires** par carte bancaire (Stripe), virement bancaire ou chèque.
- Le client recevra une facture acquittée 48h ouvrés maximum après la réception du règlement intégral

10. Matériel client

Lorsque les équipements, supports ou systèmes de fixation nécessaires à l'installation Starlink sont fournis par le client et non par FRINET, le client reste seul responsable de leur qualité, de leur conformité, de leur résistance et de leur tenue dans le temps.
FRINET ne pourra être tenue responsable d'une casse, d'un défaut, d'un desserrage, d'une chute ou de toute autre défaillance résultant du matériel ou du système de fixation fourni par le client.
Toute réintervention rendue nécessaire par la défaillance, la casse ou la mauvaise qualité d'un matériel ou d'une fixation fourni(e) par le client sera facturée 249 € TTC.

PARTIE 3 – DISPOSITIONS GÉNÉRALES (VALIDATION – RESPONSABILITÉ – SAV SOUS-TRAITANCE – ASSURANCE – IMPAYÉS)

11. Installation et tests – Obligation de résultat / validation

FRINET est tenue à une **obligation de résultat** concernant l'installation et la mise en service du matériel lors de l'intervention initiale.
Des tests de fonctionnement sont réalisés en présence du client.

Un **rapport d'intervention** est établi et validé par le client (signature manuscrite ou électronique).
La signature du rapport (ou l'absence de réserve formulée lors de l'intervention) vaut **acceptation sans réserve** de la conformité de l'installation et du bon fonctionnement constaté au moment de l'intervention.

11.1 Caractère définitif après validation

Après signature/validation, le client ne peut remettre en cause :

- la conformité de l'installation initiale,
- les choix techniques validés,
- ni exiger une modification sans nouvelle intervention.

Toute demande postérieure (y compris émise par un tiers : famille, proche, prestataire) ne remet pas en cause la validité de l'intervention initiale.

12. Responsabilité – Principe général

FRINET est tenue à une **obligation de moyens** concernant le **service Internet Starlink** et ne saurait être tenue responsable des défaillances, interruptions, limitations, débits ou performances du service, relevant du fournisseur et de l'environnement d'installation.

Aucune garantie de débit, de continuité ou de performance Internet n'est accordée par FRINET.

12.1 Responsabilité liée à l'installation

FRINET est responsable de la bonne exécution de la prestation d'installation qu'elle réalise.
L'installation est réputée conforme lorsqu'elle est effectuée selon les règles de l'art, les normes de sécurité applicables et les contraintes constatées sur site au moment de l'intervention.

12.2 Limites liées à l'environnement et aux choix du client

Aucune garantie de débit ou de performance n'est accordée.
Lorsque le client impose des choix techniques contraires aux préconisations de FRINET, la responsabilité de FRINET ne saurait être engagée.

13. Contacts après intervention

Après validation du rendez-vous, le client peut contacter FRINET uniquement dans le cadre de l'installation professionnel il peut contacter , Starlink et SBPM PARTNERS pour tout le reste.
Le client s'engage toutefois à **ne pas contacter directement le technicien** après l'intervention. Toute demande doit être adressée exclusivement à FRINET si cela concerne l'installation professionnell exécuté par Frinet.

14. Service Après-Vente (SAV)

Toute intervention demandée après l'installation initiale (modification, déplacement, débranchement, intervention d'un tiers, changement de configuration, Wi-Fi, etc.) constitue un **SAV**, facturé forfaitairement **249 € TTC**, sauf prise en charge exceptionnelle expressément validée par FRINET et SBPM/STARLINK

15. Sous-traitance (détaillé)

FRINET peut recourir à des sous-traitants, partenaires techniques ou techniciens indépendants qualifiés pour exécuter tout ou partie des prestations.

FRINET demeure **l'unique interlocuteur contractuel** du client et **reste pleinement responsable** des prestations réalisées dans le cadre des présentes Conditions Générales.

Le client reconnaît qu'il n'existe **aucun lien contractuel direct** entre lui et le sous-traitant/technicien. Toute demande postérieure doit être adressée à FRINET. FRINET ne saurait être tenue responsable des échanges directs non autorisés entre le client et un technicien/sous-traitant en dehors du cadre défini.

16. Assurance

FRINET dispose d'une assurance responsabilité civile professionnelle et décennale auprès d'Allianz. Une attestation peut être fournie sur demande.

17. Impayés – Réserve de propriété / récupération matériel

Conformément aux **articles 2367 et suivants du Code civil** et à l'**article L.624-16 du Code de commerce**, FRINET conserve la pleine propriété du matériel vendu jusqu'au paiement intégral du prix, en principal, frais et accessoires. En cas d'impayé total ou partiel à l'échéance convenue, FRINET se réserve le droit :

- de suspendre toute prestation en cours ou à venir,
- d'exiger le paiement immédiat des sommes dues,
- et, le cas échéant, de revendiquer et récupérer le matériel lui appartenant, aux frais exclusifs du client, dans le respect des dispositions légales applicables.

La récupération du matériel ne vaut pas annulation de la vente. Le client demeure redevable des prestations réalisées, des frais engagés et des sommes dues.

18. Litiges

En cas de litige, le tribunal compétent est celui de Limoges. Le droit français s'applique.

Suppléments, Accessoires et Prestations liés à l'Installation Starlink facturé par FRINET TELECOM / FRINET THD

Liste des suppléments, accessoires et prestations pouvant s'ajouter à une installation Starlink.

Article	Prix HT	TVA	Prix TTC
Point accès Wi-Fi TP-LINK	58.33 €	20%	70 €
Routeur Wifi Mesh original STARLINK	65.83 €	20%	79,00 €
Installation & mise en service couverture Wi-Fi	40,90€	10%	45 €
Câble réseau ethernet RJ45 1m	6,00 €	20%	07,20 €
Switch 8 ports	58,33€	20%	70,00 €
CPL 1000 Mbps	70,00 €	20%	90,00 €
Support mural (routeur Starlink + alim.)	43,33 €	20%	52,00 €
Enrouleur mural câble Starlink	35,00 €	20%	42,00 €
Moulure / gaine / goulotte	3.50€/m	20%	2.88€/m
Kit fixation Starlink 200/max (Cerclage cheminee , mat coudé) si wall mount ou pivot mount non utilisable)	54,17	20%	65,00
Kit fixation Starlink 100 (Cerclage cheminee , mat coudé) si wall mount ou pivot mount non utilisable)	45,83	20%	55,00 €
Supplément maison complexe Starlink 200/Max (ex : scellement chimique , vis fisher diam12/14 , percage mur +50cm , hauteur +7m)	31,81 €	10%	35,00 €
Supplément maison complexe Starlink 10 (ex : scellement chimique , vis fisher diam12/14 , percage mur +50cm , hauteur +7m)	45.45 €	10%	50,00€
Supplément statut professionnel/ association / collectivités….	119€	20%	142.80
Audit – visite pré-technique (particulier)	132.50 €	20%	159,00 €
Audit – visite pré-technique (professionnel)	199 €	20%	238,80 €
Supplément département montagne 73/74/63/01/66/09/42/43/04/05/38	27.27 €	10%	30,00 €
Supplément déplacement Corse	36.36€	10%	40,00 €