TarnWiFi est géré par
Rabe BV / Kompsos
Voort 12
5521 PG Eersel
Pays-Bas

Réseau local partagé · Tarn

TarnWiFi

Présentation du réseau et conditions d'utilisation

Avant de procéder à l'installation

Avant toute installation, nous invitons chaque nouvel utilisateur à prendre connaissance attentivement du présent document. Si vous n'êtes pas d'accord avec les conditions qui y sont décrites, vous pouvez annuler votre demande d'installation, sans frais ni autre engagement. En effectuant votre premier paiement, vous confirmez avoir pris connaissance de ces conditions, les avoir comprises et les accepter.

1. Pourquoi TarnWiFi ?

TarnWiFi est né d'une initiative locale des communes de Fontrieu et de Saint-Pierre-de-Trivisy afin de permettre aux habitants de bénéficier d'un accès à Internet dans des secteurs où les solutions classiques ne sont pas toujours adaptées ou disponibles. Les deux communes disposent de connexions fibre optique (FTTH), qu'elles mettent à disposition de cette infrastructure locale. Un réseau radio distribue ensuite le signal vers les différents secteurs et les habitations. Au fil des années, cette infrastructure s'est développée grâce à l'implication des utilisateurs et des personnes qui en assurent la gestion technique. TarnWiFi n'est pas une offre commerciale classique proposée par un fournisseur d'accès à Internet. C'est un réseau partagé, créé pour répondre à un besoin local et fonctionner au bénéfice de ses utilisateurs.

TarnWiFi est géré par
Rabe BV / Kompsos
Voort 12
5521 PG Eersel
Pays-Bas

rnWiFi : s'entraider

ur un principe simple : nous sommes là pour nous entraider. Le grâce à la participation de ses utilisateurs et à l'implication de ceux qui assurent sa gestion technique. Certains utilisateurs hébergent également chez eux des équipements qui permettent de distribuer le signal à d'autres membres. Ils restent des utilisateurs ordinaires. Nous privilégions le dialogue, la compréhension et le bon sens. Lorsqu'un utilisateur rencontre une difficulté, nous faisons notre possible pour trouver une solution raisonnable. Nous attendons en retour que chacun respecte les autres utilisateurs, les équipements et l'esprit collectif du réseau. La solidarité fonctionne dans les deux sens : elle suppose que chacun joue le jeu et contribue, dans la mesure de ses engagements, au bon fonctionnement de l'ensemble.

3. Organisation et gestion du réseau

Les connexions fibre optique qui alimentent TarnWiFi sont souscrites par les communes de Fontrieu et de Saint-Pierre-de-Trivisy. Les communes sont les utilisatrices des services de leurs fournisseurs d'accès et mettent ces connexions à disposition de l'infrastructure locale. La gestion technique — installation, configuration, maintenance et dépannage — est assurée par Rabe BV / Kompsos, à la demande des utilisateurs. Rabe BV assure également certaines tâches administratives, notamment la facturation et l'encaissement des contributions.

4. Fonctionnement et performances

TarnWiFi utilise des liaisons radio entre des points d'accès et les antennes installées chez les utilisateurs. La qualité dépend notamment de la visibilité radio, de la distance, des conditions de propagation, de la végétation, des bâtiments, des interférences et de l'utilisation simultanée du réseau. La capacité est partagée : en période de forte utilisation, le débit disponible pour chacun peut diminuer.

Débit et qualité de connexion

Le débit indiqué sur notre site Internet correspond au débit que l'utilisateur peut normalement espérer obtenir dans des conditions habituelles. Le débit réel peut varier au cours de la journée et être temporairement et sensiblement supérieur ou inférieur au débit annoncé, notamment en fonction de la charge du réseau, des

t des interférences. Le débit moyen constaté en téléchargement l'installation. Le niveau de qualité attendu est apprécié en ation géographique, de la distance par rapport au point d'accès, du matériel utilisé et des conditions radio locales. Si les performances obtenues ne répondent pas à notre niveau de qualité attendu pour cette installation, nous en informons l'utilisateur et examinons avec lui les possibilités d'amélioration ou les autres solutions envisageables. Le débit annoncé est une indication réaliste des performances normalement attendues, et non une garantie de débit constant à tout instant.

Visibilité radio

Une visibilité radio suffisante entre l'antenne de l'utilisateur et le point d'accès est nécessaire. Cette condition est vérifiée lors de l'installation. L'environnement peut évoluer : les arbres et les haies grandissent, de nouveaux bâtiments peuvent apparaître et les conditions radio peuvent changer. TarnWiFi ne peut garantir que les conditions de visibilité resteront identiques. Si une antenne doit être déplacée, l'utilisateur peut effectuer lui-même cette opération s'il en a les compétences, ou demander une intervention au tarif en vigueur, actuellement de 65 €, lorsque le déplacement n'est pas rendu nécessaire par un dysfonctionnement du réseau.

5. Viabilité du réseau

Un réseau radio partagé nécessite parfois une infrastructure importante : antennes, relais, points d'accès et liaisons vers le réseau principal. Pour qu'une zone puisse être desservie durablement, il faut un nombre suffisant d'utilisateurs. Les coûts d'installation, d'entretien et de fonctionnement doivent rester raisonnables au regard du nombre de personnes desservies. TarnWiFi ne peut garantir le maintien du réseau dans chaque secteur indépendamment du nombre d'utilisateurs. Si la demande devient insuffisante ou si l'infrastructure nécessaire devient disproportionnée, nous pouvons modifier l'organisation du réseau, voire cesser de desservir cette zone. Dans la mesure du possible, les utilisateurs concernés seront informés suffisamment à l'avance.

6. Installation et matériel

Le kit acheté par l'utilisateur comprend principalement une antenne extérieure et les câbles nécessaires à son raccordement. L'installation est généralement effectuée

, qui conseillent l'utilisateur sur le meilleur emplacement en
contraintes techniques et de ses souhaits. Le raccordement
ment le passage d'un câble entre l'extérieur et l'intérieur du
logement. Un perçage peut donc être nécessaire. L'emplacement et le passage du câble sont convenus avec l'utilisateur avant l'installation. Celui-ci doit signaler toute contrainte connue, notamment la présence de canalisations ou de câbles électriques. Les personnes qui réalisent l'installation prennent les précautions raisonnables pour éviter tout dommage au bâtiment.

Routeur Wi-Fi intérieur

Un routeur Wi-Fi intérieur peut être fourni gratuitement pour faciliter l'installation. Il ne fait pas partie du matériel acheté dans le kit. Le routeur fourni dispose d'une connexion Ethernet limitée à 100 Mbit/s et peut donc limiter le débit accessible dans le logement. L'utilisateur est libre d'utiliser son propre routeur, notamment un modèle doté d'une connexion Ethernet Gigabit et du Wi-Fi AC ou AX. Le choix, la configuration, la sécurité et le bon fonctionnement de son matériel intérieur relèvent alors de sa responsabilité.

Garantie du matériel

L'antenne extérieure bénéficie d'une garantie commerciale complémentaire de TarnWiFi tant que l'utilisateur conserve une participation active au réseau et règle ses contributions. Cette garantie complémentaire prend fin lorsque l'utilisateur cesse d'utiliser le réseau ou ne règle plus ses contributions. Le routeur intérieur fourni gratuitement n'est pas couvert par cette garantie complémentaire. Les garanties légales éventuellement applicables restent préservées. L'utilisateur doit signaler rapidement tout problème, notamment si l'antenne a bougé, s'est détachée, est tombée ou présente une position anormale. Les pannes résultant de l'usure normale ou d'un défaut couvert par la garantie sont prises en charge conformément aux garanties applicables. Les dommages résultant d'une mauvaise manipulation, d'un manque de précaution ou de l'absence de signalement d'un problème visible peuvent être à la charge de l'utilisateur. Les dommages causés par des événements extérieurs, tels que la foudre, un incendie ou des intempéries exceptionnelles, sont examinés au cas par cas. Selon les circonstances, le remplacement peut être pris en charge par l'utilisateur, son assurance ou, à titre exceptionnel, par TarnWiFi.

TarnWiFi est géré par
Rabe BV / Kompsos
Voort 12
5521 PG Eersel
Pays-Bas

ıce et interruptions

u micrologiciel des antennes sont effectuées régulièrement énéralement entre 02 h 00 et 06 h 00, et peuvent occasionner une interruption temporaire. Les points d'accès et les équipements relais peuvent redémarrer ou changer automatiquement de fréquence en raison d'interférences radio. Certains changements sont imposés par le mécanisme réglementaire de sélection dynamique des fréquences (DFS), notamment lorsqu'un signal radar est détecté. Ces opérations peuvent provoquer une interruption pouvant atteindre environ 10 minutes. D'autres interruptions peuvent résulter de travaux, de pannes électriques, de conditions météorologiques, de problèmes affectant les connexions fibre ou de circonstances indépendantes de la gestion locale. Nous faisons notre possible pour rétablir le service dans des délais raisonnables, sans pouvoir garantir une disponibilité permanente ni un délai fixe de réparation.

8. Assistance technique et interventions

Lorsqu'un utilisateur signale un problème, nous commençons par rechercher son origine à distance. Si nécessaire, nous demandons à l'utilisateur d'effectuer quelques vérifications simples. Si cela ne suffit pas, une intervention sur place peut être organisée. Les interventions sont gratuites lorsque le problème provient du réseau TarnWiFi ou de l'un de ses équipements. Un forfait de 65 € peut être appliqué lorsqu'une intervention est nécessaire en raison d'un problème imputable à l'utilisateur, à ses propres équipements ou à une mauvaise manipulation, et que son origine aurait raisonnablement pu être identifiée lors des vérifications préalables à distance. Le simple fait que le problème se situe chez l'utilisateur ne suffit pas à justifier une facturation. Lorsqu'un problème est difficile à identifier, résulte d'une circonstance imprévisible ou nécessite une intervention pour en déterminer l'origine, celle-ci reste gratuite. En cas de doute, nous privilégions le dialogue et une solution raisonnable.

Chaque utilisateur dispose également d’un portail client personnel, accessible après connexion à l’adresse https://unms.tarnwifi.net/crm. Il peut y consulter à tout moment l’état de son compte et ses dernières factures. Le portail comprend également un système de tickets permettant de poser toute question relative au réseau et d’en suivre le traitement. Les échanges et les réponses sont conservés dans le portail afin d’assurer un suivi traçable de chaque demande.

TarnWiFi est géré par
Rabe BV / Kompsos
Voort 12
5521 PG Eersel
Pays-Bas

›ilités de l'utilisateur

: contribue au bon fonctionnement du réseau en utilisant le
e légale et responsable, en ne cherchant pas à accéder sans autorisation aux équipements ou systèmes d'autres utilisateurs, en ne perturbant pas volontairement le réseau, en signalant rapidement les pannes et dommages et en contactant la gestion technique avant de déplacer, modifier ou déconnecter l'antenne extérieure. L'utilisateur signale également les changements importants de son environnement susceptibles d'affecter la liaison radio.

10. Contributions et facturation

Les contributions permettent de participer aux frais de fonctionnement, de maintenance et de gestion de l'infrastructure. La facturation est effectuée par trimestre civil : janvier à mars, avril à juin, juillet à septembre et octobre à décembre. Elle commence normalement le premier jour du trimestre suivant l'installation, même si la connexion peut être mise en service dès la date d'installation. Les factures sont généralement établies autour du 22 du dernier mois de chaque trimestre. Le règlement est attendu dans un délai de 14 jours, normalement avant le 5 du premier mois du trimestre suivant. Le montant est communiqué séparément. Toute modification du tarif est annoncée au moins six mois à l'avance. Les factures sont établies et encaissées par Rabe BV / Kompsos dans le cadre de la gestion administrative du réseau. Le paiement s’effectue exclusivement en ligne. Les chèques ne sont jamais acceptés. Le paiement en espèces n’est accepté qu’à titre exceptionnel et dans de rares cas. En cas de retard, nous privilégions le contact direct. Si une facture reste impayée malgré les rappels et l'information préalable, l'accès au réseau peut être suspendu. La suspension ne supprime pas les sommes dues.

11. Départ du réseau

Un utilisateur peut décider de quitter TarnWiFi. Il lui suffit de nous en informer afin que nous puissions organiser l'arrêt de son accès, soit par e-mail, soit en ouvrant un ticket depuis son portail client personnel. Pour des raisons pratiques liées à la préparation des factures, nous demandons normalement que toute demande d'arrêt soit communiquée au moins dix jours avant le début du trimestre suivant. Les sommes déjà dues restent à régler, même après l'arrêt de l'accès. Les contributions déjà versées ne sont normalement pas remboursées pour une période

TarnWiFi est géré par
Rabe BV / Kompsos
Voort 12
5521 PG Eersel
Pays-Bas

efois, les situations particulières sont examinées avec bon sens et problème durable empêche réellement l'utilisation du réseau, pter la facturation en fonction des circonstances. Le matériel acheté par l'utilisateur lui appartient et n'a pas à être restitué lorsqu'il quitte le réseau, sauf dans le cadre de la garantie de satisfaction de 30 jours.

12. Garantie de satisfaction de 30 jours

Si, dans les 30 jours suivant l'installation, l'utilisateur estime que le service ne répond pas à ses attentes, il peut demander à mettre fin à sa participation. L'intégralité des sommes versées dans le cadre de son installation et de son inscription est alors remboursée, à condition que le kit complet soit restitué en bon état. Cette possibilité constitue un engagement supplémentaire de TarnWiFi et ne limite pas les droits légaux dont l'utilisateur pourrait bénéficier.

13. Utilisation responsable du réseau

Le réseau est partagé. Chacun doit veiller à ne pas en compromettre le fonctionnement ou la sécurité. Il est notamment interdit d'utiliser TarnWiFi pour des activités illégales, des tentatives d'intrusion ou d'accès non autorisé, la diffusion de logiciels malveillants ou de courriers indésirables, ou des activités visant à perturber le réseau ou à nuire aux autres utilisateurs. En cas de problème sérieux ou répété, nous prendrons contact avec l'utilisateur concerné afin de rechercher une solution adaptée.

14. Pour terminer

TarnWiFi existe grâce à une initiative locale et à l'implication de ceux qui le font vivre. Nous souhaitons conserver un fonctionnement simple, humain et raisonnable. Les présentes conditions décrivent le fonctionnement habituel du réseau, mais ne remplacent jamais le dialogue lorsqu'une situation particulière se présente. Si vous avez une question, si vous rencontrez une difficulté ou si votre situation évolue, le mieux est toujours de nous contacter. Le dialogue et la coopération restent les meilleures façons de faire vivre un réseau partagé. Bienvenue sur TarnWiFi !





TarnWiFi est géré par
Rabe BV / Kompsos
Voort 12
5521 PG Eersel
Pays-Bas