



# CONDITIONS GENERALES D'ABONNEMENT

## Offre « TWIN »

APPLICABLES À COMPTER DU 10/02/2021

ENTRE :

Le client, ci-après dénommé "le Client",

ET

**ARIANE.NETWORK**, Société par Actions Simplifiée Unipersonnelle, au capital de 3 450 000 euros, dont le siège social est situé 1, avenue Pierre-Gilles de Gennes – 81000 ALBI, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés d'ALBI, sous le numéro 823 228 507, numéro de TVA FR58823228507, représentée par son Président, ci-après dénommée "ARIANE.NETWORK".

### PREAMBULE

Le Contrat comprend les présentes Conditions Générales d'Abonnement, la Grille Tarifaire, les éventuels avenants et conditions particulières rattachées à des options spécifiques et la confirmation de souscription ; l'ensemble est ci-après dénommé le "Contrat".

ARIANE.NETWORK est un opérateur de réseau et de services de communications électroniques, déclaré auprès de l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes (ARCEP), conformément aux dispositions de l'article L.33-1 du Code des Postes et des Communications électroniques.

### ARTICLE 1. DEFINITIONS

Les termes ci-après ont, dans le cadre des présentes Conditions Générales d'Abonnement, et sauf précision contraire, la signification suivante :

**Client** : désigne la personne physique majeure agissant à titre personnel et privé, résidant en France métropolitaine, disposant de sa pleine capacité juridique, qui souscrit au Service dont, par sa souscription, accepte les Conditions.

**Contrat** : Cf. Préambule

**Eligibilité** : désigne la confirmation d'accessibilité aux services communiquée par ARIANE.NETWORK par courrier électronique ou postal.

**Fibre optique** : désigne la technologie - support physique qui permet la transmission de données numériques à très grande vitesse/débit via un signal lumineux.

**Identifiant** : désigne tout code et mot de passe confidentiels et personnels permettant au Client de s'authentifier et de se connecter aux Services.

**Kit de connexion** : désigne les matériels, équipements et connectiques mis à disposition du client dans le cadre de son abonnement et permettant d'accéder au service dont :

- une « KiwiBox » : routeur

- un convertisseur optique le cas échéant selon secteur géographique
- leurs connectiques et accessoires (câbles ethernet RJ45, RJ11, bloc d'alimentation électrique...)

**Portabilité** : désigne le processus permettant de changer d'opérateur de télécommunications pour confier son trafic à un autre opérateur (ARIANE.NETWORK) tout en conservant le numéro de téléphone attribué par l'opérateur d'origine. Un numéro bénéficiant de la portabilité est dit « porté ».

**Services** : désigne l'ensemble des Services et les options souscrites par le Client, fournis par ARIANE.NETWORK au Client dans les conditions et les limites définies aux présentes Conditions Générales d'Abonnement.

**Site Kiwi** : désigne le site Internet de l'Offre « Kiwi », publié par ARIANE.NETWORK accessible via l'adresse suivante : <http://www.kiwi-fibre.fr>.

**Zone de couverture** : désigne les zones géographiques au sein desquelles ARIANE.NETWORK est à même de fournir les Services.

### ARTICLE 2. OBJET

Le Contrat a pour objet de définir les conditions dans lesquelles ARIANE.NETWORK fournira au Client, qui l'accepte, les Services de l'Offre « Kiwi TWIN ». Toute utilisation des Services est subordonnée au respect des présentes conditions par le Client.

### ARTICLE 3. DESCRIPTION DES SERVICES

L'offre « Kiwi TWIN » comprend la mise à disposition via la technologie fibre optique au domicile du Client, dans un cadre strictement personnel et privé, et pour un montant défini dans la Grille Tarifaire, les Services suivants :

- un service d'accès à Internet,
- un service de Téléphonie.

Ci-après dénommés « Les Services ».

L'offre « Kiwi TWIN » ne couvre pas les redevances, abonnements, taxes ou autres moyens de rémunération pouvant être éventuellement demandés par les fournisseurs et éditeurs de services accessibles via les Services et qui restent à la charge du Client.

#### 3.1. Service Internet

Le service d'accès à Internet comprend :

- un accès au réseau Internet via la technologie fibre optique, sans limitation de durée de connexion.

A cette fin, est mis à la disposition du Client le débit maximum disponible descendant jusqu'à 1 Gigabit/s (capacité de débit vers le Client/ en réception) et le débit maximum disponible montant jusqu'à jusqu'à 1 Gigabit/s ou jusqu'à 200 Mégabits/s (capacité de débit depuis le

Client/en émission) selon compatibilité du réseau telle que mentionnée dans la Grille Tarifaire. A défaut, est mis à la disposition du Client le débit maximum disponible descendant jusqu'à 100 Mégabits/s et le débit maximum disponible montant jusqu'à 100 mégabits/seconde.

Ces débits maximaux sont donnés à la date de signature du Contrat et peuvent évoluer en fonction des évolutions techniques des équipements et du réseau utilisé par ARIANE.NETWORK.

- un service de messagerie électronique consistant en la mise à disposition d'adresses de courrier électronique, le Client s'engageant à ce que son choix d'adresses ne porte pas atteinte à des droits de tiers ni aux bonnes mœurs, et en la réservation d'un espace de stockage temporaire d'une capacité maximale de 1 Go par adresse de courrier électronique. Au-delà, le stockage n'est pas garanti.

L'ensemble des adresses de courrier électronique fourni par ARIANE.NETWORK au Client ou transmises par le Client à ARIANE.NETWORK pourra être utilisé dans les relations entre le Client et ARIANE.NETWORK.

- un service de sécurité de messagerie électronique incluant un anti-virus et un anti-spam permettant de limiter la réception de courriers électroniques non sollicités. L'anti-spam est non désactivable et paramétrable par le Client. Ce dernier accepte qu'ARIANE.NETWORK puisse bloquer ou restreindre l'émission et/ou la réception de tout message identifié comme comportant un virus et que l'ensemble des courriers électroniques qu'il reçoit soient analysés par l'outil de traitement automatique de l'anti-spam.

- un service de Webmail consistant en la mise à disposition d'une application web dotée d'une interface graphique qui permet de composer, d'envoyer, de recevoir et de lire des e-mails depuis n'importe quel navigateur Internet.

- un logiciel de contrôle parental afin de restreindre l'accès à certains services et contenus ou de les sélectionner.

Le Client reconnaît avoir connaissance de la nature et des caractéristiques inhérentes au réseau Internet, et en particulier, de ses performances techniques ainsi que de la possibilité d'interruptions, lenteurs et inaccessibilités au réseau Internet. De ce fait, ARIANE.NETWORK ne peut garantir les temps de réponse et les performances techniques pour consulter, interroger ou transférer des informations qui dépendent des différents serveurs et équipements de routage composant le réseau Internet et qui ne relèvent pas de la responsabilité d'ARIANE.NETWORK.

ARIANE.NETWORK attire également l'attention du Client sur le fait que le partage de l'accès Internet, dans le cadre de la technologie WiFi peut générer une baisse du débit et que l'utilisation concomitante du Service Téléphonique et le cas échéant du Service Internet peut réduire le débit de ce dernier.

### 3.2. Service de Téléphonie

Le Service Téléphonique consiste en un service de téléphonie vocale fixe, permet de recevoir et d'émettre de manière illimitée en nombre :

- des communications vocales interpersonnelles concernant les abonnés fixes d'opérateurs tiers en France métropolitaine accessibles par un numéro du plan national de numérotation (hors numéros courts, spéciaux, surtaxés ou support de services autres que de communications interpersonnelles tels que centres d'appels, serveurs d'informations vocales, plateformes de reroutage de communications téléphoniques ainsi que services se rémunérant directement ou indirectement par la durée des appels passés par le Client) ;

- sous réserve d'accessibilité depuis les réseaux de départ, de transit ou d'arrivée, des communications interpersonnelles vocales à destination de numéros du plan national de numérotation français desservant des abonnés mobiles (émission de manière illimitée des communications téléphoniques vers les abonnés mobiles d'opérateurs tiers en France métropolitaine, à l'exception des numéros spéciaux, et de restrictions éventuelles mises en œuvre par les opérateurs mobiles dans le cadre de l'option dite « Appels vers les mobiles » dont les Conditions Spécifiques sont définies en annexe des présentes) et des abonnés étrangers accessibles au moyen d'un numéro respectant les recommandations de l'Union Internationale des Télécommunications ;

- des appels vers des Services à Valeur Ajoutée accessibles soit par numéros courts ou spéciaux tels que définis dans le plan national de numérotation géré par l'ARCEP, aux tarifs déterminés par les exploitants, soit par numéros géographiques, non géographiques ou mobiles lorsqu'il s'agit d'appels non interpersonnels ;

Toutes les communications ainsi émises sont facturées au Client selon les tarifs indiqués dans la Grille Tarifaire.

Le Service Téléphonique donne accès aux Appels d'Urgence sur la base des éléments d'information transmis par le Client lors de la souscription. Sont désignés par appels d'urgence, les appels à destination des numéros d'appel d'urgence des services publics chargés de la sauvegarde des vies humaines, des interventions de police, de la lutte contre l'incendie et de l'urgence sociale selon une liste de numéros d'appel d'urgence précisée par l'ARCEP.

Le Service Téléphonique inclut également les services pratiques suivants, et sans que cette liste ne soit exhaustive ou limitative : messagerie vocale, présentation du numéro appelant, secret du numéro, transfert d'appel, double appel, filtrage des appels entrants/sortants dont blocage des appels à destination des numéros à valeur ajoutée, facture détaillée des appels...

Il est précisé que toute connexion au Service Téléphonique est susceptible d'être interrompue notamment du fait de raisons techniques (appel international, interruption du réseau utilisé par ARIANE.NETWORK, coupure du réseau électrique...). Le Client reconnaît avoir pris connaissance que l'interruption du Service Téléphonique, pour quelle que cause que ce soit, entraîne notamment, une indisponibilité des numéros d'urgence. En cas de nécessité de disposer d'un accès permanent aux numéros d'urgence, il est recommandé au Client de disposer d'un second abonnement téléphonique, par exemple de téléphonie mobile.

Le Client est informé que ARIANE.NETWORK ne peut garantir la compatibilité du Service Téléphonique avec les équipements Data de type télécopieur, télésurveillance ou téléalarme ainsi que l'accessibilité des services y afférents.

Le Service Téléphonique implique une utilisation normale et raisonnable, non abusive, personnelle et privée, non commerciale ou professionnelle (cf. article 8).

#### 3.2.1. Attribution du numéro de téléphone

L'attribution du numéro de téléphone du Client, et l'accès au Service téléphonique sont effectués dans un délai maximal de 24 heures, après l'installation conforme et la mise en service du Kit de connexion Kiwi.

Le numéro de téléphone est transmis par courrier électronique au nom et à l'adresse électronique déclarée par le Client dans le formulaire d'inscription ; et est également accessible dans son Compte dans l'Espace Client Kiwi.

En application de la réglementation en vigueur, le numéro de téléphone attribué est personnel au Client. Il ne peut être cédé ni faire l'objet d'un droit de propriété industrielle ou intellectuelle.

Le numéro de téléphone attribué par ARIANE.NETWORK est un numéro non géographique portable tel que défini par l'ARCEP en charge de la gestion du plan national de numérotation, distinct du numéro fourni par le précédent opérateur, sauf quand ce dernier est un numéro non géographique portable support de communication interpersonnelle.

Conformément aux dispositions réglementaires, ce numéro ne peut être considéré comme attribué de manière définitive au Client, ARIANE.NETWORK pouvant, pour des raisons indépendantes de sa volonté (évolution du plan de numérotation géré par l'ARCEP), d'ordre technique, réglementaire ou sur prescription des autorités judiciaires ou administratives compétentes, être contrainte de modifier le numéro attribué au Client. En cas de modification, le nouveau numéro de téléphone deviendra effectif dans un délai d'un mois courant à compter de la réception du courrier électronique par le Client l'informant du changement, sauf cas d'urgence tel que prescription des autorités judiciaires ou administratives compétentes.

#### 3.2.2. Portabilité

Pour maintenir la continuité de l'acheminement de ses appels entrants, le Client peut bénéficier de la portabilité du numéro de téléphone fixe préalablement attribué au service téléphonique exploité par son opérateur.

Pour être effective, la portabilité implique que le Client en ait préalablement fait la demande auprès d'ARIANE.NETWORK, lors de son inscription aux Services ou, à tout moment, depuis son Compte dans l'Espace Client Kiwi.

Dans ce cadre, le Client donne mandat à ARIANE.NETWORK pour effectuer les démarches nécessaires auprès de son opérateur afin de mettre en œuvre la portabilité qui tient lieu de demande de résiliation de l'abonnement au service téléphonique associé au numéro porté établi entre le Client et son opérateur, hors éventuels services complémentaires qui auraient pu être souscrits par le Client auprès de ce dernier ou tout autre fournisseur de service. Si le Client souhaite mettre fin à l'ensemble des prestations souscrites auprès de son opérateur et/ou d'autres prestataires, il lui appartient de procéder, à l'issue de la mise en œuvre de la portabilité, à leur résiliation dans les conditions prévues aux contrats correspondants.

La résiliation du contrat au service téléphonique du Client auprès du précédent opérateur prend effet le jour du portage effectif du numéro, sans préjudice des dispositions contractuelles relatives aux durées d'engagement. Le Client reste tenu des obligations qui le lient à l'opérateur précédent, notamment de tout paiement y afférent éventuellement restant. Il est rappelé que la portabilité n'emporte pas transfert des services dont le Client bénéficie au titre du contrat souscrit antérieurement auprès de son opérateur.

Pour être éligible, la demande de portabilité doit :

- être présentée par le titulaire du contrat ou une personne dûment mandatée ;

- être complète et contenir des informations fiables, notamment le numéro fixe et le RIO - Relevé d'Identité Opérateur - fixe correspondant ;
- respecter les règles géographiques de gestion du plan national de numérotation ;
- être techniquement possible ;
- porter sur un numéro actif au jour du portage ou un numéro fixe en quarantaine (dans les quarante (40) jours précédant la demande de portabilité), et qui ne fait pas déjà l'objet d'une demande de portage.

Dans le cas où la demande de conservation du numéro fixe est déclarée inéligible par l'opérateur « donneur », ARIANE.NETWORK informera le Client en lui précisant le motif d'inéligibilité opposé. Le Client devra alors confirmer ou non à ARIANE.NETWORK le maintien de son contrat sans conservation du numéro.

Le Client est informé dans les meilleurs délais de la date de portage effectif de son numéro ou du délai estimé pour la mise en œuvre du service avec portabilité.

ARIANE.NETWORK ne peut intervenir sur les délais de mise en œuvre de la portabilité et, en l'absence de toute faute d'ARIANE.NETWORK, ne pourra être tenue responsable du non-respect de la date de mise en œuvre du fait de l'opérateur.

Le Client ne pourra en aucun cas céder à un tiers le ou les numéros pour lesquels il a demandé la portabilité.

### 3.2.3. Annuaire

En application des dispositions du Code des postes et des communications électroniques, ARIANE.NETWORK met à disposition de tout éditeur d'annuaire ou fournisseur de service de renseignements téléphoniques la liste de ses clients.

Le Client s'étant vu attribué un numéro de téléphone assorti le cas échéant à la mise en œuvre de la portabilité du numéro, a la possibilité de s'opposer à tout moment et gratuitement à ce que son numéro de téléphone ainsi que ses coordonnées soient publiés dans les annuaires et/ou communiqués par les services de renseignements. Le Client peut également limiter à tout moment et gratuitement les critères de parution concernant ses coordonnées.

Ainsi, en application de la réglementation en vigueur, le Client peut s'opposer :

- à ce que l'adresse complète de son domicile soit communiquée par les services de renseignements et les annuaires, sauf dans le cas d'une adresse professionnelle ;
- à ce qu'il soit fait référence à son sexe, sous réserve d'absence d'homonymie ;
- que ses données à caractère personnel soient utilisées dans des opérations de prospection directe par voie postale ou par voie de communications électroniques, à l'exception

des opérations concernant la fourniture du Service et relevant de la relation contractuelle entre le Client et ARIANE.NETWORK ;

- ou encore à figurer dans les listes permettant la recherche inversée de son identité à partir de son numéro de téléphone.

Ces opérations peuvent être effectuées par le Client à tout moment, et gratuitement, depuis son Compte dans l'Espace Client Kiwi.

L'attention du Client est attirée sur le fait qu'en application des dispositions réglementaires ces choix de restriction de parution ne se transmettent pas en cas de changement d'opérateur du service téléphonique, notamment dans le cadre de la portabilité du numéro.

En application des dispositions légales et réglementaires en vigueur, ARIANE.NETWORK peut être amenée à communiquer aux autorités administratives et judiciaires compétentes, ainsi qu'aux services d'urgence, les coordonnées du Client. Par ailleurs, en application de l'article L. 34-1 IV du Code des postes et communications électroniques, tout appel destiné à un service d'urgence et émanant de la ligne du Client vaut consentement de ce dernier à la transmission de son identité et coordonnées.

## ARTICLE 4. CONDITIONS PREALABLES A LA FOURNITURE DES SERVICES

Préalablement à la souscription au présent contrat, le Client devra s'assurer qu'il dispose des conditions nécessaires définies dans les présentes Conditions d'Inscription.

**4.1.** L'accès aux Services est réservé aux personnes physiques majeures et disposant de la pleine capacité juridique. Le Client est responsable de l'utilisation qui peut être faite des Services.

**4.2.** Le domicile du Client doit se situer dans une Zone de couverture du Service Kiwi (cf art.4.4).

**4.3.** Le souscripteur devra s'assurer qu'il dispose :

- d'un raccordement au réseau optique conforme à la réglementation en vigueur ou à défaut, d'infrastructures d'accueil conformes aux prescriptions d'urbanisme et construction, permettant le passage de câbles de communications électroniques.

- d'une installation domestique courants faibles /courants forts conforme aux normes en vigueur et être titulaire d'un abonnement auprès d'un fournisseur d'électricité.

Pour accéder aux Services, le Client doit disposer de matériels compatibles.

Pour utiliser le service Internet :

- d'un ordinateur de type PC ou Mac, correctement configuré et équipé au moins d'un processeur 2 GHz multi-core ou 3 GHz mono-core à 64 bits et d'une carte réseau Ethernet 100Mbit/s ou 1 Gb/s de préférence et 2 Go de mémoire vive minimum ;

- d'un système d'exploitation Windows 7 ou supérieur ou Mac OS X 10.8 ou supérieur ;
- de la dernière version disponible du navigateur de son choix.

Pour utiliser le service Téléphonique :

- d'un poste téléphonique à numérotation à fréquence vocale, utilisant la technologie DECT, répondant aux normes en vigueur et dit « compatible Box ».

Il appartient au Client de vérifier la compatibilité de la configuration de son Equipement personnel. ARIANE.NETWORK décline toute responsabilité en cas de non-fonctionnement des matériels et logiciels, des installations et équipements techniques, informatiques et téléphoniques personnels du Client ou d'incompatibilité de ces derniers avec les Services et n'apportera aucun support technique si les configurations ci-dessus exposées ne sont pas respectées.

**4.4.** Pour accéder au Service Kiwi, l'éligibilité d'un abonné est validée par une étude préalable sur la Zone de couverture et confirmée par courrier électronique ou à défaut postal. En conséquence, la demande de souscription n'implique pas, pour des raisons techniques liées à l'impossibilité de raccorder le Client, une garantie que les Services soient accessibles au Client.

Le Client s'engage à délivrer à ARIANE.NETWORK, depuis le site Kiwi ou à défaut, par retour de courrier postal adressé à ARIANE.NETWORK, les renseignements nécessaires à la vérification de cette éligibilité.

**4.5.** ARIANE.NETWORK se réserve le droit de refuser l'éligibilité d'un abonnement en fonction de la configuration de son réseau sur la Zone de couverture.

## ARTICLE 5. MODALITES DE SOUSCRIPTION AUX SERVICES

**5.1.** La souscription aux Services s'effectue auprès d'ARIANE.NETWORK en remplissant le formulaire d'inscription en ligne, sur le site [www.kiwi-fibre.fr](http://www.kiwi-fibre.fr), depuis le lien inséré dans l'e-mail de confirmation d'éligibilité – ou à défaut, par retour de courrier postal adressé à ARIANE.NETWORK.

Le Client renseigne le formulaire en totalité et valide en ligne son inscription. Cette validation suppose que le Client a eu connaissance et expressément accepté (« J'ai lu et j'accepte ») les présentes conditions, en cliquant sur « Valider mon inscription », ou à défaut, en apposant sa signature dans l'emplacement prévu à cet effet dans le formulaire d'abonnement.

Dans tous les cas, le Client doit adresser par courrier à ARIANE.NETWORK – Offre Kiwi - 1, avenue Pierre-Gilles de Gennes – 81000 ALBI, la copie d'une pièce d'identité en cours de validité, le Mandat Unique de Prélèvement

SEPA, le cas échéant le Mandat de portabilité, dûment remplis et signés, qu'il pourra éditer dès la fin de son inscription sur le site kiwi-fibre.fr ou à défaut qu'il aura reçu par courrier, accompagné de l'original d'un relevé d'identité bancaire (RIB) ou relevé d'identité postal (RIP) ou relevé d'identité caisse d'épargne (RICE) à son nom ou le cas échéant au nom du tiers payeur comme précisé à l'article 15.

Une fois le dossier d'inscription validé, et sous réserve du respect par le souscripteur des conditions préalables à la fourniture des Services (décrites à l'article 4), le Client recevra un e-mail ou à défaut un courrier de bienvenue, incluant l'Identifiant qu'il aura choisi lors de son inscription et le mot de passe associé, lui permettant d'accéder à son Compte dans l'Espace Client Kiwi.

**5.2.** Conformément aux dispositions en vigueur du Code de la Consommation, le Client dispose d'un délai de quatorze (14) jours à compter de la validation du Contrat ou de la réception du Kit de connexion pour exercer son droit de rétractation, en adressant à ARIANE.NETWORK le formulaire de rétractation fourni lors de la souscription et disponible dans l'Espace Client Kiwi - rubrique Mon Compte – ou toute déclaration dénuée d'ambiguïté exprimant sa volonté de se rétracter avant l'expiration du délai précité. Les éventuels équipements doivent être retournés à ARIANE.NETWORK, à la charge du Client, dans leur emballage d'origine, accompagnés de tous leurs accessoires, au plus tard quatorze (14) jours suivant la communication de sa décision de rétractation. A défaut, ARIANE.NETWORK facturera au Client les indemnités forfaitaires telles que mentionnées dans la Grille Tarifaire.

#### **ARTICLE 6. MISE EN SERVICE**

A l'issue du délai de rétractation décrit à l'article 5.2, et après réception du dossier complet d'abonnement du Client, ARIANE.NETWORK ou son mandataire lancera une étude de faisabilité du raccordement à la fibre optique du domicile du Client. Selon la zone de couverture, une pré-visit technique au domicile du Client pourra être organisée.

**6.1.** Il se peut, dans certains cas, que des impossibilités notamment techniques empêchent l'adduction effective du domicile. Dans cette hypothèse, le Client et ARIANE.NETWORK conviennent que le présent contrat serait résilié de plein droit sans autre formalité et sans qu'aucun frais et/ou indemnité ne puisse être mis à la charge de l'une ou de l'autre partie.

Dans le cas où le domicile du Client se situe au sein d'une copropriété, le raccordement du domicile dépend dans un premier temps de la pose préalable de la fibre optique sur le domaine de la copropriété (immeuble...) nécessitant l'accord du ou des propriétaires. Dans l'hypothèse où cet accord ne serait obtenu ou serait remis en cause par une

juridiction, le Client et ARIANE.NETWORK conviennent que le présent contrat serait résilié de plein droit sans autre formalité.

**6.2.** Afin de raccorder le domicile du Client à la fibre optique, un rendez-vous est proposé au Client par ARIANE.NETWORK ou son mandataire pendant les jours et heures ouvrables, du lundi au vendredi de 8h à 18h. La présence du Client, ou le cas échéant, celle de toute personne mandatée par lui, est indispensable lors de toute intervention.

Le raccordement intervient dans le délai indicatif précisé dans la Grille Tarifaire. Ce délai peut être prolongé d'une durée indéterminée en cas d'autorisations particulières et/ou de travaux en voirie publique complémentaires nécessaires au raccordement du logement du Client.

En outre, le délai mentionné dans la Grille Tarifaire ne tient pas compte des retards liés à d'éventuelles difficultés techniques sur le domaine privé et/ou de la copropriété.

Dans l'hypothèse où le Client n'accepterait pas une prolongation du délai de raccordement indicatif, et sous réserve de notification écrite de son refus, ARIANE.NETWORK et le Client conviennent que le présent contrat serait résilié de plein droit.

**6.3.** Il appartient en effet au client de veiller à ce que son logement et/ou parcelle dispose des infrastructures d'accueil nécessaires au passage du câble de communications électroniques conformément à la réglementation en vigueur (prescriptions du Code de l'Urbanisme et du Code des Postes et Communications Electroniques).

Il est précisé qu'à défaut de conformité aux prescriptions susvisées, tous travaux ou aménagements en partie privative (à l'intérieur et/ou l'extérieur du domicile) nécessaires au raccordement du logement à la fibre restent à la charge du Client. Dans l'hypothèse où le Client ne souhaiterait pas prendre à sa charge les travaux et aménagements précités, le Client et ARIANE.NETWORK conviennent que le présent contrat serait résilié de plein droit sans autre formalité.

**6.4.** Dans les cas spécifiques où le raccordement du domicile du Client nécessite des travaux complémentaires sur le domaine public, des frais au titre du présent raccordement feront préalablement l'objet d'un devis, et s'il est accepté par le Client, seront facturés en supplément. Dans l'hypothèse où le Client n'accepterait pas ce devis, ARIANE.NETWORK et le Client conviennent que le présent contrat serait résilié de plein droit sans autre formalité.

**6.5.** Dans le cadre du raccordement et de l'installation de la fibre optique au domicile du Client, ARIANE.NETWORK ou son mandataire procède :

- au passage du câble de fibre optique dans les infrastructures d'accueil nécessaires mises à disposition par le Client,
- à l'installation d'une Prise de Terminaison Optique (PTO) et d'un Boîtier optique de type ONT. L'installation de ces équipements est effectuée en mode apparent. L'installation d'un Boîtier optique nécessite une alimentation électrique à proximité immédiate.
- selon la zone de couverture, ARIANE.NETWORK ou son mandataire, procède au branchement, à la mise en service et à un test de bon fonctionnement de la KiwiBox ou au branchement, à la mise en service et à un test de bon fonctionnement du Kit de connexion Kiwi complet. A défaut, le Kit de connexion Kiwi sera remis au Client par ARIANE.NETWORK à compter du raccordement effectif et de l'activation de la fibre optique de son domicile. Dans ce cas, le Client procède lui-même au branchement du Kit de connexion Kiwi au Boîtier Optique et à sa mise en service, en respectant les instructions communiquées dans le Guide l'utilisateur délivré avec le Kit de connexion. L'activation des Services se fait à distance, de manière automatique, sans configuration ni paramétrage du Client et suppose que ce dernier ait procédé à l'installation conforme aux consignes du Kit de connexion et au branchement de ses Equipements en bon état de marche et correctement configurés.

**6.6.** Si le domicile du Client est déjà raccordé à la fibre optique, le branchement est effectué par le Client qui se voit remettre un Kit de connexion complet dans un délai moyen de quinze (15) jours à compter de la souscription. L'activation des Services se fait à distance, dans un délai maximal de 72 heures à compter de l'installation du Kit de connexion, sauf dispositions contraires propres à la zone de couverture du Client, à la survenance d'une cause étrangère ou du fait du client.

#### **ARTICLE 7. ACCES AUX SERVICES**

**7.1.** L'accès aux Services est subordonné à l'installation conforme et à la mise en service du Kit de connexion, ainsi qu'à la compatibilité des équipements, logiciels et installations techniques, informatiques et téléphoniques du Client.

**7.2.** ARIANE.NETWORK pourra être contraint et se réserve le droit d'interrompre de façon exceptionnelle en tout ou partie les Services pour effectuer des travaux de maintenance, d'amélioration, d'entretien, de renforcement, de réaménagement ou d'extension de son réseau.

Ces interruptions seront notifiées au Client par courrier électronique au minimum 24 heures

avant qu'elles n'interviennent sauf cas justifiés par l'urgence (événements climatiques, dommages causés aux réseaux par des tiers, prescriptions des pouvoirs publics...) ou la force majeure.

De telles interruptions, y compris les interruptions résultant de toute cause extérieure à ARIANE.NETWORK, telles notamment les pannes éventuelles et les coupures de connexion dues aux propres fournisseurs de réseau et d'accès d'ARIANE.NETWORK et/ou les coupures de fourniture de courant électrique, ne donnent lieu à aucune indemnisation au profit du Client.

**7.3.** De même, ARIANE.NETWORK ne saurait être tenue responsable des détériorations et/ou interruptions des Services résultant des opérations effectuées par le Client dans le cadre de sa connexion aux Services.

**7.4.** L'accès aux services implique une utilisation strictement personnelle et privée, non commerciale ou professionnelle (cf. article 8).

## **ARTICLE 8. OBLIGATIONS DU CLIENT**

**8.1.** Le droit d'accès et d'utilisation accordé au Client dans le cadre du Contrat est strictement personnel et privé, incessible, non transférable et conditionné à une utilisation strictement conforme aux stipulations du Contrat.

Le Client s'engage à utiliser les Services à des fins non commerciales et/ou professionnelles et en bon père de famille. L'utilisation des Services à d'autres fins que personnelles ou raisonnables, étant entendu qu'est considéré comme raisonnable le taux moyen tel qu'issu de l'Observatoire des Marchés publié par l'ARCEP, l'utilisation ayant pour objet ou pour effet la commission d'infractions ainsi que l'utilisation ayant pour objet ou pour effet la mise à disposition de tiers des Services, à titre gratuit ou onéreux, notamment la commercialisation ou la revente sous quelle que forme que ce soit sont strictement prohibées.

**8.2.** Le Client s'engage à communiquer des informations exactes à ARIANE.NETWORK, sous peine de voir son inscription annulée. Dans toute correspondance, électronique, postale ou téléphonique, adressée à ARIANE.NETWORK, le Client devra mentionner ses nom, prénom et son identifiant pour l'authentification et le traitement de ses demandes. Toute demande incomplète ne sera pas traitée par ARIANE.NETWORK.

**8.3.** Le Client s'engage à mettre à jour ses informations dès changement éventuel.

En particulier, en cas de paiement par prélèvement automatique, le Client s'engage à mettre à jour ses coordonnées bancaires avant le 20 du mois en cours, à fournir un nouveau relevé d'identité bancaire (RIB), ou relevé d'identité postal (RIP) ou relevé d'identité caisse d'épargne (RICE).

ARIANE.NETWORK ne saurait être tenue responsable au cas où elle n'aurait pas été avisée d'un changement de situation du Client. En cas de décès du Client, il appartient aux ayants droits de résilier le Contrat dans les conditions définies à l'article 16.

**8.4.** Le Client est seul responsable de l'installation, de l'exploitation et de la maintenance de ses équipements informatiques personnels, dont le bon état, et notamment la conformité électro-magnétique aux normes en vigueur et sa protection face aux risques électriques (surtensions, impacts de foudre...), est une condition essentielle du bon fonctionnement des Services ; ainsi que de leur paramétrage pour permettre un accès aux Services. Le Client reconnaît être informé que ce paramétrage peut être altéré par une mauvaise manipulation de sa part, la proximité d'équipements générant des perturbations électromagnétiques, un changement d'ordinateur, de système d'exploitation ou un reformatage de son disque dur. Le Client devra prendre toutes les précautions nécessaires à la protection de ses propres données et/ou logiciels contre la contamination par d'éventuels virus circulant sur le réseau Internet. Il appartient au Client de faire des sauvegardes régulières sur ses équipements de toute donnée et/ou contenu qu'il souhaite conserver.

**8.5.** L'accès aux Services se fait au moyen d'un Kit de connexion, propriété d'ARIANE.NETWORK mis à la disposition du Client dans les conditions telles que définies dans la Grille Tarifaire.

Le Client s'engage à se conformer à l'ensemble des prescriptions relatives à l'installation et à l'utilisation qui lui seront fournies avec le Kit de connexion. Le Client supportera toutes les conséquences, notamment financières, attachées à une installation et/ou une utilisation non conforme aux normes en vigueur, aux consignes d'utilisation, à sa fonction et destination.

Le Client s'interdit d'effectuer toute ouverture, intervention technique, transformation ou modification sur les éléments composant le Kit de connexion à quelle que fin que ce soit.

Le Kit de connexion demeure la propriété exclusive, incessible et insaisissable, d'ARIANE.NETWORK. Il ne peut donc être cédé, sous-loué, transformé, donné en gage ou nantissement, transféré ou prêté sous quelle que forme que ce soit par le Client à qui il est interdit de disposer de ces matériels en dehors de l'utilisation des Services.

En cas de saisie ou de toute autre prétention d'un tiers à des droits sur les matériels, le Client est tenu de s'y opposer et d'en aviser immédiatement ARIANE.NETWORK afin de lui permettre de sauvegarder ses droits.

A compter de l'entrée en possession par le Client du Kit de connexion, et pendant toute la durée du contrat, le Client est gardien de ce dernier et responsable de tous dommages

causés (perte, vol, détérioration...) hors vice propre au matériel. A charge pour le Client de contracter toutes les assurances nécessaires auprès de tout assureur habilité pour les dommages qui lui seraient causés ou de vérifier que ses assurances couvrent bien ce type de sinistre.

En cas de dommage causé par le Client, les redevances restent dues. ARIANE.NETWORK se réserve le droit de facturer le Client d'un montant égal à la valeur de remplacement du Kit de connexion telle que figurant sur la Grille Tarifaire.

Le Client s'engage à respecter les mêmes conditions et obligations de mise à disposition telles que précisées ci-dessus attachées à la Prise de Terminaison Optique et au Boîtier optique installés à son domicile et propriété de l'exploitant du réseau fibre optique.

**8.6.** Le Client accepte toute évolution technique, technologique ou mise à jour susceptible d'améliorer la qualité des Services et respectera toutes prescriptions données par ARIANE.NETWORK concernant ces évolutions et mises à jour. A défaut, ARIANE.NETWORK ne garantit plus la fourniture des Services.

Le Client autorise ARIANE.NETWORK, dans le cadre de maintenance à distance, à accéder au Kit de connexion et à y opérer les opérations nécessaires. Ces modifications ou mises à jour pourront entraîner une indisponibilité momentanée des Services qui ne donneront lieu à aucune indemnisation au profit du Client.

**8.7.** Le Client s'engage à être à jour de ses obligations financières vis-à-vis d'ARIANE.NETWORK pendant toute la durée du Contrat.

Le Client s'engage à consulter régulièrement sa boîte mail de contact ainsi que son compte dans l'Espace Client Kiwi afin de prendre connaissance de tous nouveaux messages et informations le concernant ou concernant l'accès aux Services, et en particulier à consulter tous les mois sa facture.

**8.8.** Il est rappelé qu'en vertu de la législation en vigueur, ARIANE.NETWORK n'est pas soumise à une obligation générale de surveillance, ni à une obligation générale de rechercher des faits ou des circonstances révélant des activités illicites.

Toutefois, et en application de la réglementation en vigueur, ARIANE.NETWORK peut être amenée à transmettre au Client toute plainte le concernant dans le cadre de l'utilisation des Services, et à communiquer les éléments d'identification dudit Client sur réquisition de l'autorité judiciaire et/ou administrative.

Le Client s'engage à respecter ou faire respecter à toute personne utilisant les Services les règles suivantes, sans que cette liste ne soit exhaustive ou limitative :

- les données circulant et/ou mise à disposition sur les réseaux de communications électroniques (notamment Internet) ne doivent pas contrevenir aux lois, réglementations, chartes d'usages ou déontologies nationales et internationales en vigueur. En particulier, tout contenu visant notamment à la provocation aux crimes et délits, à l'incitation à la haine raciale ou au suicide, à l'apologie des crimes contre l'humanité, ou comportant des éléments de pornographie enfantine est strictement interdit ;

- tout contenu à caractère violent ou pornographique est strictement interdit lorsque le contenu est susceptible d'être accessible aux mineurs ;

- le Client, par son comportement et par les données qu'il met à disposition ou qu'il obtient à l'aide des Services, s'oblige à ne pas porter atteinte aux droits des tiers, notamment :

- en contrevenant aux intérêts légitimes des tiers ou d'ARIANE.NETWORK,

- par la propagation de données, d'images ou de sons pouvant constituer une diffamation, une injure, un dénigrement ou portant atteinte à la vie privée, au droit à l'image, aux bonnes mœurs ou à l'ordre public,

- la diffusion de bien matériel ou immatériel protégé par un droit de propriété intellectuelle, littéraire, artistique ou industrielle pouvant constituer une contrefaçon. En application de la loi n°2009-669 du 12 juin 2009, compte tenu des dangers pour le renouvellement de la création artistique et pour l'économie du secteur culturel des pratiques ne respectant pas le droit d'auteur et les droits voisins, le Client a l'obligation de veiller à ce que son accès ne fasse pas l'objet d'une utilisation à des fins de reproduction, de représentation, de mise à disposition ou de communication au public d'œuvres ou d'objets protégés par un droit d'auteur ou par un droit voisin sans l'autorisation des titulaires des droits prévus aux livres Ier et II du Code de la Propriété Intellectuelle. Tout manquement à cette obligation par le Client ou des tiers à qui il aurait mis à disposition son accès, serait susceptible d'engager la responsabilité du Client. En effet, lorsque la Haute Autorité pour la Diffusion des Œuvres et la Protection des droits sur Internet (« HADOPI ») est saisie de faits susceptibles de constituer un manquement à l'obligation ci-dessus mentionnée, elle peut rappeler au Client le contenu de l'obligation, le mettre en demeure de la respecter et lui fournir les informations utiles concernant la lutte contre le piratage. En outre, le Client est informé que la violation des droits d'auteur et des droits voisins par le Client ou l'un des utilisateurs de l'accès mis à disposition est un délit puni de peines pénales prévues par le Code de la Propriété Intellectuelle. Le Client encourt également des sanctions civiles en réparation du préjudice subi par les ayants droit dans le cadre de ce délit.

Il est rappelé au Client qu'il existe une offre légale de contenus culturels en ligne et ce

dernier reconnaît que le piratage nuit à la création artistique.

- le Client est tenu d'employer un langage décent et respectueux. Tous propos injurieux, violents ou haineux sont totalement prohibés ;

- il appartient au Client de prendre toutes les précautions nécessaires à la protection de ses propres données et/ou logiciels contre la contamination par d'éventuels virus circulant sur le réseau Internet, le piratage et l'utilisation détournée par des tiers de l'accès mis à sa disposition, et de procéder à des sauvegardes régulières ;

- le Client s'engage à ne pas procéder à des intrusions dans des systèmes informatisés ou audiovisuels tiers " hacking ", à ne pas héberger de services agressifs de type " botnets ", à ne pas propager de virus ou tous programmes destinés à nuire, à ne pas diffuser de courriers électroniques dans des conditions illicites (" spamming ", " e.bombing"...).

Le Client s'engage à ne pas utiliser le Service Téléphonique à des fins autres que privées, personnelles et familiales ou dépourvues d'un caractère raisonnable, considérées comme une utilisation abusive ou frauduleuse. Il est entendu par raisonnable, le taux moyen tel qu'issu de l'Observatoire des Marchés publié par l'ARCEP pour ce qui concerne les communications téléphoniques fixes.

Sont strictement prohibées, et considérées comme une utilisation abusive ou frauduleuse :

- l'utilisation du Service Téléphonique aux fins d'en faire commerce,

- le partage de l'accès téléphonique avec des personnes extérieures au foyer ou à des fins professionnelles,

- l'utilisation, à titre gratuit ou onéreux, en tant que passerelle de réacheminement de communications,

- l'utilisation ininterrompue par le biais notamment d'une composition automatique et en continu de numéros sur la ligne du Client,

- l'utilisation sur des lignes groupées ou sur une ligne RNIS,

- l'utilisation vers des services accessibles depuis des serveurs vocaux ou Internet (tel que par exemple vers des services de jeux, de chat, de rencontres...) et d'une façon plus générale vers toute plateforme de services bénéficiant d'une rémunération directe ou indirecte du fait de la durée des appels passés par le Client,

- l'envoi en masse de messages, de façon automatisée ou non, et ce, qu'elle qu'en soit la finalité

- la cession ou la revente, totale ou partielle.

Plus généralement, le Client est seul responsable de l'utilisation des Services et il s'engage à respecter en permanence les dispositions légales, réglementaires ou administratives en vigueur au moment de son utilisation et applicables à cette dernière. Il tiendra ARIANE.NETWORK indemne de tout dommage et/ou de toute plainte ou

réclamation de tiers liés à son utilisation des Services. Il reconnaît que la transgression de ses obligations peut, notamment, avoir pour effet de l'exclure de l'accès à Internet, ce dont ARIANE.NETWORK ne pourra en aucun cas être tenu responsable.

## **ARTICLE 9. OBLIGATIONS D'ARIANE.NETWORK**

**9.1.** ARIANE.NETWORK s'engage à fournir au Client les Services, dans les conditions prévues à l'article 7 des présentes.

ARIANE.NETWORK est responsable de la bonne exécution de ses obligations contractuelles dans le cadre des ses obligations réglementaires et des normes en vigueur.

**9.2.** En application de la législation en vigueur, les informations nominatives et tout élément d'identification concernant le Client pourront être communiqués sur réquisition des autorités judiciaires et administratives compétentes. En outre, conformément aux textes en vigueur sur l'interception des communications électroniques, ARIANE.NETWORK peut être amenée à mettre en œuvre, sur demande des autorités judiciaires ou administratives compétentes, toute mesure d'interception prescrite par ces dernières.

## **ARTICLE 10. IDENTIFIANT ET MOT DE PASSE**

**10.1.** L'Identifiant doit être choisi et créé par le Client lors de son inscription, sous réserve que l'Identifiant choisi soit, d'une part, disponible, et d'autre part ne porte pas atteinte à l'image de marque d'ARIANE.NETWORK.

Le mot de passe est transmis dans la confirmation de son inscription par courrier électronique, au nom et à l'adresse électronique déclarés par le Client dans le Formulaire d'inscription.

**10.2.** Les Identifiant et mot de passe sont personnels et confidentiels. Le Client s'engage à les conserver secret et à ne pas les divulguer à des tiers de quelle que manière que ce soit.

Le Client est seul responsable de l'utilisation de ses Identifiant et mot de passe, quel que soit l'utilisateur, et des conséquences qui en résultent. Toute opération effectuée à partir de l'Identifiant du Client sera réputée effectuée par ce dernier.

**10.3.** En cas de perte ou de vol ou, plus généralement, de détournement des Identifiant et/ou mot de passe par des tiers, le Client s'engage à avertir ARIANE.NETWORK, sans délai, à l'adresse suivante : ARIANE.NETWORK – Offre « Kiwi » - 1, avenue Pierre-Gilles de Gennes – 81000 ALBI, en mentionnant ses nom, prénom et identifiant. Après réception de la lettre susvisée, ARIANE.NETWORK transmettra au Client un nouveau mot de passe, par lettre simple et/ou courrier électronique à l'adresse de contact telle que renseignée dans l'Espace Client Kiwi.

**10.4.** En cas d'oubli de son mot de passe, le Client peut demander via l'Espace Client Kiwi de le lui transmettre par courrier électronique à l'adresse mentionnée telle que renseignée dans l'Espace Client Kiwi.

**10.5.** En cours d'exécution du Contrat, ARIANE.NETWORK pourra modifier ou changer tout ou partie de l'Identifiant et/ou mot de passe, pour des motifs d'ordre réglementaire, technique, éthique et/ou de sécurité.

#### **ARTICLE 11. ASSISTANCE TECHNIQUE ET COMMERCIALE**

Pour toute question d'ordre technique, administratif et commercial, ARIANE.NETWORK met à la disposition du Client, une assistance accessible :

- par téléphone (temps d'attente et appels gratuits au départ de la ligne fixe Kiwi ; coût d'une communication locale depuis un mobile ou la ligne fixe d'un autre opérateur - consulter ses tarifs) au numéro suivant : 09 80 50 12 12 pour l'Assistance Commerciale – au numéro tel que précisé dans l'Espace Client Kiwi et dans le courrier de bienvenue pour l'Assistance Technique. Les horaires d'ouverture sont précisés sur le site internet Kiwi et dans l'Espace Client.

- en ligne. L'accès à l'Assistance Client en ligne est gratuit à l'exception des éventuels coûts de communication internet hors utilisation du service Kiwi.

- par courrier, à : ARIANE.NETWORK - Assistance Client Kiwi – 1, avenue Pierre-Gilles de Gennes – 81000 ALBI.

Le service d'assistance technique et commerciale pourra correspondre avec le Client par téléphone ou par courrier postal ou électronique. Le Client devra fournir ses références client lors de toute relation ou correspondance avec ce service.

#### **ARTICLE 12. RESPONSABILITE D'ARIANE.NETWORK**

ARIANE.NETWORK est responsable de la bonne exécution de ses obligations contractuelles dans le cadre de ses obligations réglementaires et des normes en vigueur.

Toutefois, la responsabilité d'ARIANE.NETWORK ne saurait être engagée si l'inexécution ou la mauvaise exécution du Contrat est imputable, soit au Client, soit au fait imprévisible et irrésistible d'un tiers au Contrat, soit à un cas de force majeure tel que défini à l'article 13.

De même, ARIANE.NETWORK ne sera pas tenue responsable :

- de toutes relations que le Client pourra nouer, au travers de l'utilisation des Services, avec tous tiers dans le cadre d'opérations de toute nature et notamment commerciales (par exemple, des transactions faites via l'Offre « Kiwi TWIN » pour l'acquisition de biens ou services),

- de tout préjudice indirect ou immatériel, subi dans le cadre de l'utilisation des Services, tel

que notamment perte de clientèle, perte de chance et/ou de profit, de chiffre d'affaires et plus généralement toute autre perte ou dommage, quelle qu'en soit la nature, ne pourra donner lieu à aucune compensation, notamment financière, de la part d'ARIANE.NETWORK.

#### **ARTICLE 13. CAS DE FORCE MAJEURE OU CAS FORTUIT**

Les parties ne sont pas tenues pour responsables, ou considérées comme ayant failli au titre du Contrat, pour tout retard ou inexécution, lorsque la cause du retard ou de l'inexécution est liée à un cas de force majeure ou un cas fortuit habituellement reconnu par la jurisprudence française.

Le cas de force majeure ou cas fortuit suspend les obligations nées du Contrat pendant toute la durée de son existence.

#### **ARTICLE 14. DUREE DU CONTRAT**

Le Contrat est conclu pour une durée indéterminée avec une période initiale de douze (12) mois, à compter de la date de mise en service.

#### **ARTICLE 15. FACTURATION - PAIEMENT**

L'ensemble des prix des Services figure dans la Grille Tarifaire. Ils sont mentionnés en Euro Toutes Taxes Comprises. Ils ne couvrent pas les redevances, abonnements, taxes ou autres moyens de rémunération pouvant être éventuellement demandées par les éditeurs de contenus et fournisseurs de services accessibles via les Services et qui restent à la charge exclusive du Client.

**15.1.** Le prix de l'Offre « Kiwi TWIN », est facturé au Client sur une base forfaitaire et mensuelle. Le terme de la mensualité est à échoir, excepté pour le premier mois dont la facturation s'effectue selon la règle du prorata temporis à terme échu. Elle est reportée sur la facture du mois suivant et vient s'ajouter à celle-ci. Les modalités de facturation relatives aux options des Services le cas échéant sont décrites aux Conditions Spécifiques desdites options en annexe aux présentes.

En cas de non-utilisation ou d'utilisation partielle du service par le Client, la facturation mensuelle reste inchangée.

- les communications passées en dehors du Service Téléphonique sont facturées à terme échu, sur la base des tarifs indiqués dans la Grille Tarifaire.

- les éventuels frais d'installation, d'activation, d'intervention, l'achat de services ou de produits fournis au Client par ARIANE.NETWORK et tout autre frais, sont exigibles à terme échu.

ARIANE.NETWORK pourra facturer, sur les factures suivantes, toute consommation qui n'aurait pas été facturée à la date de facturation prévue ci-dessus.

**15.2.** La facturation débute à compter du jour ouvré suivant la date de mise en service ou de la livraison (J+1) du Kit de connexion du Client. Le Client autorise expressément ARIANE.NETWORK à lui délivrer chaque mois une facture sous forme électronique. Cette facture est accessible en ligne, après authentification, sur l'Espace Client Kiwi pendant un délai de douze (12) mois. Le Client recevra chaque mois une notification de mise à disposition de sa facture sur l'adresse électronique de contact telle que renseignée dans l'Espace Client Kiwi. Il sera libre de consulter sa facture, de la copier ou de l'imprimer. Une facture sur support papier peut être envoyée au Client s'il en fait la demande expresse.

**15.3.** ARIANE.NETWORK met à la disposition de ses Clients la possibilité de payer selon les modalités suivantes :

- par prélèvement automatique sur compte courant (bancaire ou postal). Les comptes sur livret, compte épargne ou livret ne sont pas acceptés par ARIANE.NETWORK,

- par chèque,

- par autre moyen de paiement préalablement et expressément accepté par ARIANE.NETWORK.

Lors de l'inscription, le mode de paiement initial est automatiquement le prélèvement sur compte courant. Toutefois, le Client a la possibilité de changer de mode de paiement via son Compte dans l'Espace Client.

En cas de paiement autre que le prélèvement automatique, un dépôt de garantie, dont le montant figure dans la Grille Tarifaire, peut être demandé au Client, pour garantir la mise à disposition du Kit de connexion et un éventuel non respect des obligations financières et de restitution du Kit de connexion dans les conditions définies à l'article 17. Le dépôt de garantie n'est pas producteur d'intérêts.

ARIANE.NETWORK procédera au remboursement du dépôt de garantie dans un délai maximum de dix (10) jours après restitution du Kit de connexion par le Client dans les conditions de l'article 17, sous réserve du paiement des sommes dues à ARIANE.NETWORK au titre du Contrat.

Sauf contestation réelle et sérieuse du Client, ARIANE.NETWORK pourra procéder à une compensation entre les sommes restant dues par le Client et le dépôt de garantie.

En cas de changement en ligne sur le site Kiwi par le Client des modalités de paiement, en cours de Contrat, et d'option pour le prélèvement automatique, ARIANE.NETWORK procédera au remboursement du dépôt de garantie dans un délai maximum de dix (10) jours à compter de la prise d'effet du changement de mode de paiement.

Le Client peut désigner un tiers payeur qui procédera au règlement des factures. Dans ce cas, le Client demeure seul titulaire des droits

et obligations au titre des présentes à l'égard d'ARIANE.NETWORK. En cas de défaillance du tiers payeur, le Client reste responsable du paiement des factures.

**15.4.** ARIANE.NETWORK procède au prélèvement automatique du montant de la facture sur le compte courant du Client au plus tard le 10 du mois, sur la base de l'autorisation préalable du débiteur, désignant le Client ou un tiers payeur, formalisé par un formulaire unique - « Mandat de prélèvement SEPA » - mis à disposition par ARIANE.NETWORK et complété et signé par le débiteur.

Le Client doit adresser à ARIANE.NETWORK le « Mandat Unique de Prélèvement SEPA » mis à disposition par ARIANE.NETWORK, au moment de l'inscription à l'offre « Kiwi TWIN ».

Préalablement au premier prélèvement SEPA, ARIANE.NETWORK fournira au Client une notification. Le Client est informé, et accepte, que cette notification préalable lui sera adressée, par tout moyen, dans un délai inférieur à 14 jours calendaires avant la date d'échéance du prélèvement.

**15.5.** En cas de paiement autre que le prélèvement automatique, il appartient au Client de prendre connaissance chaque début de mois de sa facture via son Compte dans l'Espace Client Kiwi et de procéder à son règlement au plus tard le 10 du mois.

**15.6.** Tout paiement incomplet ou irrégulier sera considéré comme un défaut de paiement. Tout retard ou défaut de paiement donnera lieu à l'envoi au Client d'une lettre de mise en demeure. Cette dernière restée sans effet, et à défaut de régularisation dans un délai de huit (8) jours à compter de la réception par le Client de la mise en demeure, ARIANE.NETWORK pourra suspendre l'accès aux Services.

Des frais de traitement d'impayé, dans le cas où un titre de paiement émis au profit d'ARIANE.NETWORK ne serait pas honoré, ainsi que des pénalités de retard, pourront être facturés au Client à compter de l'envoi de la mise en demeure, selon les modalités précisées dans la Grille Tarifaire, et dans le respect des dispositions de l'article L224-37 du Code de la Consommation.

Le cas échéant, les frais de recouvrement restent à la charge du Client en cas d'obtention par ARIANE.NETWORK d'un titre exécutoire ou d'exécution forcée contre lui.

En application du Code des Postes et Communications Electroniques, le délai de prescription des créances est d'un (1) an.

## **ARTICLE 16 – SUSPENSION – RESILIATION**

### **16.1. A l'initiative d'ARIANE.NETWORK**

En cas de suspension immédiate pouvant entraîner la résiliation ou de résiliation avec préavis tel que précisé ci-après, le Client ne

pourra demander à ARIANE.NETWORK une quelconque indemnité.

En cas de résiliation, les redevances restantes sont dues suivant les modalités visées ci-après.

#### **16.1.1. Suspension**

ARIANE.NETWORK pourra suspendre de plein droit, et sans préavis, les Services en cas de :

- violation grave ou renouvelée par le Client de ses obligations légales ou contractuelles,
- piratage ou tentative de piratage des équipements du réseau d'ARIANE.NETWORK nécessaires à la fourniture des Services,
- usage des Services de nature à porter préjudice aux tiers ou contraire aux bonnes mœurs ou à l'ordre public,
- demande des autorités judiciaires et/ou administratives compétentes.

De même, ARIANE.NETWORK se réserve le droit de suspendre les Services dans les cas suivants :

- perturbation grave et/ou répétée du réseau d'ARIANE.NETWORK ayant pour cause ou origine l'accès du Client,
- utilisation abusive des Services,
- commercialisation des Services sous quelle que forme que ce soit par le Client à un ou plusieurs tiers.

Une telle suspension interviendra après mise en demeure adressée au Client par lettre recommandée avec demande d'avis de réception restée sans effet pendant un délai de deux (2) jours.

En cas de défaut de paiement tel que défini à l'article 15.6 des présentes, il est rappelé qu'ARIANE.NETWORK pourra suspendre l'accès aux Services après mise en demeure adressée au Client, restée sans effet pendant un délai de huit (8) jours.

A défaut de régularisation, ARIANE.NETWORK aura la faculté de résilier le Contrat conformément aux dispositions de l'article 16.1.2.

#### **16.1.2. Résiliation**

Une fois l'accès aux Services suspendus et après mise en demeure adressée par lettre recommandée avec avis de réception au Client restée sans effet pendant un délai de huit (8) jours, ARIANE.NETWORK sera en droit de procéder à la résiliation du Contrat sans autres formalités et sans indemnité sauf si la cause de la suspension a disparu pendant ce délai ou si ARIANE.NETWORK accorde un délai supplémentaire au Client pour s'acquitter de ses obligations.

En cas de défaut de paiement et de non régularisation par le Client après l'envoi par lettre recommandée avec avis de réception d'une mise en demeure de payer, ARIANE.NETWORK peut également résilier de plein droit le Contrat dans un délai de trente (30) jours à compter de la réception de la mise en demeure, préservant ses droits à recouvrer les sommes encore dues par le Client et

restantes à courir jusqu'au terme de la période initiale d'engagement le cas échéant.

Indépendamment des hypothèses visées ci-dessus et au-delà de la période initiale d'abonnement, ARIANE.NETWORK peut résilier les présentes en adressant un courrier au Client après respect d'un préavis de deux (2) mois.

Pour tous les cas visés précédemment, la résiliation fera l'objet d'une restitution du Kit de connexion par le Client dans les conditions prévues à l'article 17 des présentes.

#### **16.2. Résiliation à l'initiative du Client**

A l'expiration de la période initiale d'abonnement, le Client peut résilier le Contrat à tout moment. Le Client pourra obtenir toutes les informations relatives à la résiliation en contactant le Service Client visé à l'article 11.

Conformément à l'article L.121-84-2 du Code de la Consommation, la résiliation du Contrat est effective dix (10) jours suivant la réception par ARIANE.NETWORK de la demande de résiliation (date de l'accusé de réception faisant foi). Le délai de résiliation peut être supérieur sur demande du Client.

La résiliation du Contrat peut également résulter d'une demande de portabilité réalisée par le Client auprès d'un nouvel opérateur auprès duquel il a effectivement souscrit. Dans ce cas, la résiliation du Contrat prend effet le jour effectif du portage du numéro.

La résiliation entraîne la coupure des Services et la résiliation des options éventuellement souscrites par le Client. Il est précisé que le Client fera son affaire personnelle de toute résiliation de services fournis par un tiers. Le Client est également invité à procéder à la sauvegarde de ses données préalablement à ladite résiliation.

Conformément aux dispositions du Code des Postes et des Communications Electroniques, le Client pourra continuer pour une durée de six (6) mois à compter de la résiliation des Services à avoir accès gratuitement au courrier électronique reçu sur l'(les) adresse(s) électronique(s) attribuée(s) par ARIANE.NETWORK dans le cadre de l'offre « Kiwi TWIN ».

En cas de résiliation du Contrat avant l'expiration de la période initiale d'abonnement, le Client reste redevable de la totalité des sommes restantes à courir jusqu'au terme de la période initiale d'engagement sauf hypothèse de motif légitime tel que décès, déménagement dans une zone non éligible aux Services ou cas de force majeure au sens habituellement reconnu par la jurisprudence française.

Indépendamment de la résiliation du Contrat, si le Client souhaite résilier une option, il doit en faire la demande par courrier électronique ou



postal, cette demande devant être reçue par ARIANE.NETWORK avant le quinze (15) du mois en cours pour une résiliation effective au dernier jour dudit mois. A défaut, la résiliation de l'option sera effective au dernier jour du mois suivant.

### 16.3. Déménagement.

En cas de déménagement, le Client pourra, sous réserve de l'envoi des documents propres à justifier de son changement d'adresse (facture EDF, GDF ou autre fournisseur d'énergie...), et que les Services ne soient pas accessibles depuis sa nouvelle adresse, procéder à tout moment à la résiliation sans pénalité, selon les mêmes termes et conditions tels que visés ci-dessus.

Si le Client déménage dans une zone de couverture de l'Offre Kiwi, le Contrat sera poursuivi à sa nouvelle adresse, dans les mêmes conditions.

Dans tous les cas, le Client devra retourner, à sa charge, à ARIANE.NETWORK le Kit de connexion dans les conditions définies à l'article 17 des présentes.

### 16.4. Résiliation automatique

Dans l'hypothèse où l'autorisation accordée à ARIANE.NETWORK et/ou une des conventions telles que visées en préambule des présentes, était retirée, résiliée, suspendue ou non renouvelée, le Contrat serait résilié de plein droit, ainsi qu'en cas de retrait de certaines autorisations concernant un droit de passage ou d'usage et portant atteinte au réseau.

Il en serait de même dans le cas où suite à la confirmation de l'éligibilité théorique du Client par ARIANE.NETWORK, ce dernier serait dans l'impossibilité d'accéder aux Services, telle que décrite à l'article 6 des présentes, et sans vice propre au matériel.

Hors cas de faute imputable à ARIANE.NETWORK, cette résiliation automatique ne donnera lieu à aucune indemnité.

**16.5.** La résiliation du Contrat donne lieu à des frais de résiliation à la charge du Client dont le tarif est fixé dans la Grille Tarifaire, à l'exception des cas prévus aux articles 5.2 et 6. des présentes, d'un motif légitime tel que précisé à l'article 16.4, de déménagement dans les conditions fixées à l'article 16.3, de preuve par l'abonné d'une faute imputable à ARIANE.NETWORK ou d'une modification contractuelle.

### ARTICLE 17. RESTITUTION DU KIT DE CONNEXION

En cas de résiliation du Contrat, le Client s'engage à restituer le Kit de connexion complet, propriété d'ARIANE.NETWORK, dans les conditions définies ci-après. Les frais de retour sont à la charge du Client.

Le Client devra renvoyer le Kit de connexion à ARIANE.NETWORK, dans son emballage d'origine et dans un état propre, au plus tard dans les 15 jours suivant la date de prise d'effet

de la résiliation, comportant au minimum sur un papier libre ses nom, prénom et Identifiant.

A défaut de restitution dans le délai précité ou ne comportant pas à l'intérieur du colis les mentions nécessaires à l'identification du Client, ou en cas de retour incomplet du Kit de connexion ou en mauvais état de fonctionnement ou en cas de détériorations imputables au Client, hors vice propre du matériel, ARIANE.NETWORK procédera à la facturation des indemnités forfaitaires telles que mentionnées dans la Grille Tarifaire.

Dans l'hypothèse où ARIANE.NETWORK remet au Client, en tout ou partie, un nouveau Kit de connexion (maintenance, changement...), le Client est dans l'obligation de renvoyer à ARIANE.NETWORK le matériel non utilisé dans les quinze (15) jours de la réception d(es) équipement(s), en utilisant le bon de retour mis à sa disposition.

Dans le cas contraire, et après mise en demeure adressée au Client restée sans effet pendant huit (8) jours, ARIANE.NETWORK facturera le prix d(es) équipement(s), resté(s) en possession du Client.

Dans l'hypothèse où le Client restituerait le Kit de connexion au-delà du délai sus-visé, les frais de retour sont à sa charge.

### ARTICLE 18. MODIFICATIONS

ARIANE.NETWORK pourra être amenée à modifier les présentes Conditions.

Le Client sera informé de toute modification le concernant au moins un (1) mois avant son entrée en vigueur.

En cas de désaccord, le Client aura la faculté de résilier le Contrat sans pénalité de résiliation et sans droit à dédommagement, jusque dans un délai de quatre (4) mois à compter de l'entrée en vigueur de la modification.

### ARTICLE 19. QUALITE DE SERVICE

ARIANE.NETWORK s'engage, sous réserve du respect par le Client du Contrat, sur les niveaux de qualité définis ci-après.

Délai de mise en service : deux (2) à huit (8) semaines à compter de la souscription du Client, et sous réserve de la réception de l'ensemble des pièces demandées ; et selon les étapes, durée et conditions telles que définies à l'article 6 des présentes. Ce délai pourra être porté à un délai supérieur à huit (8) et jusqu'à seize (16) semaines, voire au-delà suivant le déploiement du réseau et les éventuelles contraintes d'accès et d'autorisations en partie publique, privative ou sur le domaine de la copropriété.

Débits : débit théorique maximum disponible descendant jusqu'à 1 Gigabit/s - débit théorique maximum disponible montant jusqu'à 1 Gigabit/s ou jusqu'à 200 mégabits/seconde montant selon secteurs et compatibilité

technique du réseau tels que mentionnés sur la Grille Tarifaire. A défaut : débit théorique maximum disponible descendant jusqu'à 100 Mbit/s - débit théorique maximum disponible montant jusqu'à 100 mégabits/seconde montant.

Délai de rétablissement de l'accès : quinze (15) jours à compter de la réception de la signalisation du Client.

Délai de rétablissement des Services : soixante douze (72) heures dès lors que l'accès est fonctionnel – à compter de la signalisation.

Niveau de qualité des Services : dès lors que l'accès est fonctionnel, le niveau de qualité minimum sur le mois calendaire écoulé pour chacune des caractéristiques techniques essentielles de l'Offre « Kiwi » est :

- Disponibilité du Service :  $\geq 97\%$
  - Disponibilité du Courrier électronique (envoi et réception de messages) :  $\geq 99\%$
  - Disponibilité du l'Espace Client :  $\geq 98\%$
  - Disponibilité du Service de Téléphonie :  $\geq 97\%$
- Le taux de disponibilité est mesuré et garanti sur le lien de fibre optique du Client entre la KiwiBox et le premier équipement du réseau d'ARIANE.NETWORK ou du réseau utilisé.

Le non-respect de ces engagements au cours du mois calendaire écoulé ouvre droit au Client à une indemnité d'un montant égal au prorata de la mensualité due calculée sur la période pendant laquelle les niveaux de qualité de service énoncés dans le présent article ne sont pas atteints. La compensation sera effectuée sous forme d'avoir à compter du rétablissement effectif de l'accès ou du ou des services concernés.

Cette indemnité n'est pas due dans les cas où la cause n'est pas imputable à ARIANE.NETWORK en raison de la survenance d'un cas de force majeure, d'une cause étrangère, du fait du Client et en particulier, du fait d'une installation non conforme du Kit de connexion et du ou des équipements du Client tels que visés aux articles 4.3. et 8.4., d'une interruption prévue à l'article 7 et d'un remplacement en tout ou partie du Kit de connexion.

Il est à noter qu'en cas d'interruption concomitante de plusieurs services, en raison d'un même incident, les durées d'indisponibilité ne sont pas cumulatives. Le Client est fondé à réclamer une seule compensation financière pour une même indisponibilité.

Délai de réponse aux réclamations : les réclamations peuvent être adressées par le Client auprès des Services Client (technique ou commercial) d'ARIANE.NETWORK par courrier électronique ou postal.

ARIANE.NETWORK fournira ses meilleurs efforts pour que le délai de réponse n'excède pas trente (30) jours ouvrés à compter de la date de réception de la réclamation.

Si la réponse de premier niveau ne le satisfait pas, le Client a la faculté de solliciter le Service Consommateurs, deuxième niveau de contact, en adressant un courrier à l'adresse : ARIANE.NETWORK - Service Consommateurs Kiwi – 1, avenue Pierre-Gilles de Gennes - 81000 ALBI. Sauf cas exceptionnel, le Client recevra une réponse écrite dans un délai de trente (30) jours ouvrés. Après épuisement des recours amiables internes, le Client est en droit de saisir le troisième niveau de contact, le Médiateur de l'Association des Médiateurs des Communications Electroniques (AMCE) en complétant en ligne le formulaire mis à sa disposition sur le site internet du médiateur <https://www.mediationtelecom.org>

#### **ARTICLE 20. DONNEES PERSONNELLES**

Les données à caractère personnel relatives au Client sont recueillies par ARIANE.NETWORK qui agit en tant que responsable de traitement et traite ces données dans le cadre de la souscription et de l'utilisation des Services par le Client.

Ces données sont destinées à ARIANE.NETWORK qui est autorisée par le Client à les conserver et à les utiliser, ainsi qu'à les communiquer aux personnes morales du groupe auquel ARIANE.NETWORK appartient, à des sociétés tierces partenaires, prestataires ou sous-traitants (pouvant opérer en dehors de l'Union Européenne) exclusivement pour les besoins d'exécution et de gestion du Contrat conformément aux dispositions de la loi du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et plus généralement à la réglementation applicable à la protection des données personnelles.

ARIANE.NETWORK pourra utiliser les données pour communiquer au Client des informations relatives à son offre ainsi que dans le cadre d'opérations de marketing direct en adressant au Client, sauf opposition de sa part, par quel que support que ce soit et notamment courrier postal, courrier électronique, téléphone (appel et /ou SMS/MMS...), des informations sur ses produits ou services analogues.

ARIANE.NETWORK se réserve également le droit, avec l'accord préalablement recueilli du Client, d'utiliser ces données afin de lui communiquer des offres commerciales de ses partenaires, complémentaires aux produits et services fournis par ARIANE.NETWORK.

Le Client autorise ARIANE.NETWORK à utiliser les données relatives à sa consommation afin de pouvoir lui proposer les produits ou services d'ARIANE.NETWORK pouvant répondre à ses besoins.

ARIANE.NETWORK est susceptible d'utiliser les données du Client à des fins statistiques et après anonymisation, à des fins éventuellement publicitaires afin d'optimiser la pertinence d'offres et de publicités qui lui sont présentées. Le Client peut dans ce cadre, contrôler l'usage

des données à partir de la rubrique « cookies » du site [www.kiwi-fibre.fr](http://www.kiwi-fibre.fr) le cas échéant, et à partir des interfaces dédiées des autres supports.

Les données sont conservées pour la durée de la fourniture des Services et/ou de la finalité des traitements spécifiques consentis par le Client et/ou pour les durées légales de conservation.

Le Client peut exercer à tout moment les droits qui lui sont octroyés en vertu de la réglementation applicable en matière de données personnelles (accès, rectification, effacement, opposition, limitation au traitement et portabilité) en adressant un courrier et en justifiant de son identité (copie d'une pièce d'identité) à : ARIANE.NETWORK – Service Kiwi - Gestion des données personnelles – 1, av. Pierre-Gilles de Gennes – 81000 ALBI.

Le Client peut s'inscrire gratuitement sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique dénommée « Bloctel » afin de ne plus être démarché téléphoniquement par un professionnel avec lequel il n'a pas de relation contractuelle, sur le site [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr). Le Client inscrit à la liste susvisée pourra toujours être contacté par ARIANE.NETWORK à des fins de démarchage commercial conformément aux dispositions légales en vigueur. Le Client pourra s'opposer à cette sollicitation conformément aux stipulations du présent article. Le Client a la possibilité d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

#### **ARTICLE 21. CESSIION – TRANSFERT**

**21.1.** Les Services sont souscrits par le Client à titre strictement personnel. Le Contrat de Service ne pourra en aucun cas être cédé, totalement ou partiellement, par le Client.

**21.2.** Le Contrat et toutes ses stipulations lieront les parties aux présentes, leurs successeurs en droit et cessionnaires autorisés, en particulier en cas de changement de contrôle ou de fusion d'une partie, soit par absorption du fait d'une société tierce, soit par création d'une société nouvelle, comme en cas de scission, d'apport partiel d'actifs ou autres opérations de concentration et de restructuration, et seront au seul bénéfice de ceux-ci.

ARIANE.NETWORK pourra librement céder, transférer, déléguer, sous-traiter ou encore aliéner tout ou partie de ses obligations, droits, titres ou intérêts en vertu du Contrat.

#### **ARTICLE 22. CONVENTION DE PREUVE**

Pour les besoins du présent contrat, les parties conviennent que l'écrit sous forme électronique est admis comme support probant au même titre que l'écrit sur support papier.

Les parties conviennent de conserver les enregistrements informatiques et les copies

papier des messages ou commandes qu'elles échangent pour l'exécution du présent contrat de telle manière qu'ils puissent constituer des copies fidèles et durables au sens de l'article 1348 du Code civil.

#### **ARTICLE 23. DROIT APPLICABLE / REGLEMENT DES LITIGES**

Le Contrat est régi par la loi française.

Toutes les contestations qui pourraient s'élever entre les parties à l'occasion de l'interprétation et/ou de l'exécution du présent Contrat seront soumises, à défaut d'accord amiable, à la compétence exclusive des tribunaux compétents en application des règles légales.

#### **ARTICLE 24. DIVERS**

Dans l'éventualité où l'une quelconque des dispositions du Contrat serait déclarée nulle ou sans effet, de quelle que façon et pour quel que motif que ce soit, elle serait réputée non écrite et n'entraînerait pas la nullité des autres dispositions.



Fibre Optique

## FORMULAIRE DE RETRACTATION

Informations concernant l'exercice du droit de rétractation

En cas d'une souscription à distance, vous avez le droit de vous rétracter du présent Contrat sans donner de motif dans un délai de 14 jours à compter du jour de sa validation ou de la réception des équipements pour exercer votre droit de rétractation. Ce délai est respecté si vous nous transmettez votre décision de vous rétracter avant l'expiration du délai de 14 jours.

**1/ Envoi de votre demande :** Pour vous rétracter, vous devez notifier votre décision de rétractation, avant l'expiration du délai précité, au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté ou en utilisant le formulaire de rétractation ci-dessous. La décision de rétractation devra être envoyée à l'adresse figurant dans le formulaire de rétractation.

**2/ Retour des équipements :** le cas échéant, vous devez nous retourner les équipements mis à disposition dans leur emballage d'origine, dans un état propre, accompagnés de tous leurs accessoires, sans retard excessif, et en tout état de cause, au plus tard 14 jours suivant la communication de votre décision de rétractation, à l'adresse figurant dans le formulaire ci-dessous. A défaut de réception des équipements dans ce délai, ARIANE.NETWORK vous facturera les indemnités forfaitaires telles que mentionnées dans la Grille Tarifaire. Les frais directs de retour sont à votre charge.

**3/ Remboursement :** le cas échéant, nous procéderons au remboursement de la totalité des sommes que vous aurez versées au titre du Contrat.

## FORMULAIRE DE RETRACTATION

(Veuillez compléter et retourner le présent formulaire **uniquement** si vous souhaitez vous rétracter du contrat)

Je soussigné(e) ..... notifie par la présente ma rétractation du contrat pour la prestation de services ci-dessous :

N° de contrat : .....

Souscrit le (\*) : ...../...../..... Mis en service le (\*) : ...../...../.....

*(Rayer la mention inutile)*

Abonnement souscrit (intitulé de l'offre) :

**Contact Client :**

Adresse: .....

A : .....

Le : ...../...../.....

**Signature :**

Formulaire à retourner à :

**ARIANE.NETWORK – Service Kiwi – 1, avenue Pierre-Gilles de Gennes – 81000 ALBI**



Fibre Optique

## CONDITIONS SPECIFIQUES « Option Appels vers les mobiles »

APPLICABLES À COMPTER DU 10/02/2021

### ARTICLE 1. DOCUMENTS CONTRACTUELS APPLICABLES

Les documents contractuels régissant le contrat se composent, par ordre de priorité décroissante :

- des présentes conditions spécifiques du service dit « Option Appels vers les mobiles » ;
- des conditions générales d'abonnement applicables à l'offre Kiwi Fibre Optique Twin.

Les Formulaires d'abonnement/Conditions particulières et la Grille Tarifaire font partie intégrante des présentes conditions.

Dans tous les cas, le paiement de la première facture vaut acceptation des termes des présentes pour les Clients.

Le Client atteste du pouvoir, de l'autorité et de la capacité nécessaire à la conclusion et à l'exécution des obligations prévues aux présentes.

### ARTICLE 2. OBJET

Les présentes conditions spécifiques ont pour objet de définir les modalités suivant lesquelles ARIANE.NETWORK fournira au Client, domicilié en France métropolitaine, pour ses besoins propres, le service « Option Appels vers les mobiles », à l'adresse d'installation indiquée lors de la souscription.

### ARTICLE 3. CONDITIONS D'ACCÈS ET DE SOUSCRIPTION AU SERVICE

Le service « Option Appels vers les mobiles », est réservé aux clients ayant souscrit à l'offre Kiwi Fibre Optique Twin.

Le Client doit répondre aux conditions requises par les conditions générales applicables au service de téléphonie, et notamment, être détenteur d'une KiwiBox et d'un téléphone compatible.

La souscription au service « Option Appels vers les mobiles », s'effectue à tout moment depuis l'Espace Client Kiwi. Le Service entrera en vigueur à compter du jour de l'enregistrement de la souscription du Client.

Pour tout nouveau client ayant opté pour l'option lors de sa souscription à l'offre Kiwi Fibre Optique Twin, ce Service n'entrera en vigueur qu'à compter de l'activation effective du service Kiwi Fibre Optique Twin et de la ligne de téléphone associée.

### ARTICLE 4. DÉFINITION DU SERVICE

Le Service « Option Appels vers les mobiles » inclut un forfait mensuel permettant au Client d'émettre de manière illimitée des communications téléphoniques vers les

abonnés mobiles d'opérateurs tiers en France métropolitaine depuis un téléphone raccordé à la KiwiBox, à l'exception des numéros spéciaux, et de restrictions éventuelles mises en œuvre par les opérateurs mobiles.

Les communications téléphoniques vers les mobiles de toutes autres destinations sont facturées en sus du prix de ladite option aux tarifs tels que précisés dans la Grille Tarifaire.

### ARTICLE 5. UTILISATION ABUSIVE DU SERVICE

Constituent des cas d'utilisation abusive du Service :

- l'utilisation du Service à des fins autres que personnelles et familiales (notamment aux fins d'en faire commerce, et/ou par exemple de partager l'accès téléphonique avec des personnes extérieures au foyer, utilisation du forfait à caractère professionnel),
- l'utilisation du Service générant une consommation de communications non raisonnable étant entendu qu'est considéré comme raisonnable le taux moyen tel qu'issu de l'Observatoire des Marchés publié par l'ARCEP,
- l'utilisation à titre gratuit ou onéreux du Service en tant que passerelle de réacheminement de communications,
- l'utilisation ininterrompue du Service par le biais notamment d'une composition automatique et en continu de numéros sur la ligne,
- l'envoi en masse de messages, de façon automatisée ou non, et ce, quelle qu'en soit la finalité,
- la cession ou la revente, totale ou partielle, du Service,
- l'utilisation du Service vers des services accessibles depuis des serveurs vocaux ou Internet (tel que par exemple vers des services de jeux, de T'chat, de charme,...) consultables par le biais d'un numéro géographique ou mobile et d'une façon plus générale l'utilisation du Service vers toute plateforme de service bénéficiant d'une rémunération directe ou indirecte du fait de la durée des appels passés par le Client.

### ARTICLE 6. DURÉE DU CONTRAT

Le Service « Option Appels vers les mobiles » est sans engagement et souscrit pour une durée indéterminée assortie d'une période minimale d'un (1) mois. Au-delà, l'option est renouvelable par tacite reconduction pour des périodes d'un (1) mois sauf en cas de résiliation

conformément à l'article 9. des présentes conditions spécifiques.

### ARTICLE 7. CONDITIONS TARIFAIRES

Le Service « Option Appels vers les mobiles » est facturé mensuellement sur la base du tarif en vigueur tel que figurant dans la Grille Tarifaire. Le terme de la mensualité est à échoir, excepté pour le premier mois dont la facturation s'effectue à terme échu, au montant mensuel de l'option, quel que soit la date de mise en service. Cette facturation est reportée sur la facture du mois suivant et vient s'ajouter à celle-ci.

À défaut de paiement, ARIANE.NETWORK aura la possibilité de suspendre l'abonnement en cours au Service « Option Appels vers les mobiles » conformément aux conditions prévues à l'article 9 des présentes.

Dans le cas où ARIANE.NETWORK viendrait à modifier le prix de l'option, le Client en sera informé dans un délai d'un mois avant la mise en œuvre effective de ladite modification.

En cas de résiliation par le Client en cours de période de facturation, le Client reste redevable du montant mensuel de l'option quel que soit la date de résiliation.

### ARTICLE 8. VENTE À DISTANCE

Le Client dispose d'un délai de quatorze (14) jours à compter de la validation du Contrat ou de la réception du Kit de connexion pour exercer son droit de rétractation, en adressant à ARIANE.NETWORK le formulaire de rétraction fourni lors de la souscription et disponible dans l'Espace Client Kiwi - rubrique Mon Compte - ou toute déclaration dénuée d'ambiguïté exprimant sa volonté de se rétracter avant l'expiration du délai précité.

### ARTICLE 9. SUSPENSION/ RÉSILIATIONS DU SERVICE

#### 9.1 Suspension/Résiliation à l'initiative d'ARIANE.NETWORK

ARIANE.NETWORK peut suspendre la fourniture du Service si le Client ne respecte pas l'une des obligations nées des présentes Conditions Spécifiques. La suspension du service pourra intervenir après mise en demeure, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, restée sans effet pendant un délai de quinze (15) jours après la date de présentation ou de dépôt de l'avis de mise en instance.

ARIANE.NETWORK peut ensuite résilier de plein droit les présentes Conditions spécifiques sans nouvelle mise en demeure, si la mise en demeure est toujours restée sans effet à l'issue d'un délai quinze (15) jours après la suspension des prestations ou si ARIANE.NETWORK accorde un délai supplémentaire au Client pour s'acquitter de ses obligations.

## **9.2 Résiliation à l'initiative du Client**

Le client peut résilier le Service « Option Appels vers les mobiles » à tout moment depuis l'Espace Client Kiwi. La résiliation sera effective à la fin du mois en cours de facturation.

La résiliation des présentes conditions spécifiques n'entraîne pas la résiliation des conditions générales d'abonnement à l'offre Kiwi Fibre Optique Twin souscrite par le client.

En cas de résiliation, pour quelle que raison que ce soit, des Conditions Générales d'Abonnement à l'offre Kiwi Fibre Optique Twin souscrite par le client, les présentes conditions générales d'utilisation seront résiliées automatiquement, sans aucune autre formalité, à la date de résiliation effective de l'offre principale.

## **ARTICLE 10. SERVICE CLIENTS COMMERCIAL ET TECHNIQUE**

Pour toute question d'ordre technique, administratif et commercial, ARIANE.NETWORK met à la disposition du Client, une assistance accessible :

- par téléphone (temps d'attente et appels gratuits au départ de la ligne fixe Kiwi ; coût d'une communication locale depuis un mobile ou la ligne fixe d'un autre opérateur - consulter ses tarifs) au numéro suivant : 09 80 50 12 12 pour l'Assistance Commerciale – au numéro tel que précisé dans l'Espace Client Kiwi et dans le courrier de bienvenue pour l'Assistance Technique. Les horaires d'ouverture sont précisés sur le site internet Kiwi et dans l'Espace Client.

- en ligne. L'accès à l'Assistance Client en ligne est gratuit à l'exception des éventuels coûts de communication internet hors utilisation du service Kiwi.

- par courrier, à : ARIANE.NETWORK - Assistance Client Kiwi – 1, avenue Pierre-Gilles de Gennes – 81000 ALBI.

Le service d'assistance technique et commerciale pourra correspondre avec le Client par téléphone ou par courrier postal ou électronique. Le Client devra fournir ses références client lors de toute relation ou correspondance avec ce service.

## **ARTICLE 11. RESPONSABILITÉ**

Le Client doit utiliser le Service « Option Appels vers les mobiles » conformément aux présentes conditions spécifiques. Les conditions d'engagement et de limite de la responsabilité d'ARIANE.NETWORK ou du Client sont celles définies aux Conditions Générales d'Abonnement à l'offre Kiwi Fibre Optique Twin dont le Client est titulaire.

ARIANE.NETWORK met en place les moyens nécessaires à la bonne marche du service.

La responsabilité d'ARIANE.NETWORK ne saurait être engagée en cas de force majeure ou en cas d'utilisation non-conforme aux présentes conditions de l'option par le Client.



# FORMULAIRE DE RETRACTATION

## Informations concernant l'exercice du droit de rétractation

Fibre Optique

En cas d'une souscription à distance, vous avez le droit de vous rétracter du présent Contrat sans donner de motif dans un délai de 14 jours à compter du jour de sa validation ou de la réception des équipements pour exercer votre droit de rétractation. Ce délai est respecté si vous nous transmettez votre décision de vous rétracter avant l'expiration du délai de 14 jours.

**1/ Envoi de votre demande :** Pour vous rétracter, vous devez notifier votre décision de rétractation, avant l'expiration du délai précité, au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté ou en utilisant le formulaire de rétractation ci-dessous. La décision de rétractation devra être envoyée à l'adresse figurant dans le formulaire de rétractation.

**2/ Retour des équipements :** le cas échéant, vous devez nous retourner les équipements mis à disposition dans leur emballage d'origine, dans un état propre, accompagnés de tous leurs accessoires, sans retard excessif, et en tout état de cause, au plus tard 14 jours suivant la communication de votre décision de rétractation, à l'adresse figurant dans le formulaire ci-dessous. A défaut de réception des équipements dans ce délai, ARIANE.NETWORK vous facturera les indemnités forfaitaires telles que mentionnées dans la Grille Tarifaire. Les frais directs de retour sont à votre charge.

**3/ Remboursement :** le cas échéant, nous procéderons au remboursement de la totalité des sommes que vous aurez versées au titre du Contrat.

# FORMULAIRE DE RETRACTATION

(Veuillez compléter et retourner le présent formulaire **uniquement** si vous souhaitez vous rétracter du contrat)

Je soussigné(e) ..... notifie par la présente ma rétractation du contrat pour la prestation de services ci-dessous :

N° de contrat : .....

Souscrit le (\*) : ...../...../..... Mis en service le (\*) : ...../...../.....

*(Rayer la mention inutile)*

Abonnement souscrit (intitulé de l'offre) :  
.....

### Contact Client :

Adresse: .....  
.....

A : .....

Le : ...../...../.....

Signature :

Formulaire à retourner à :

**ARIANE.NETWORK – Service Kiwi – 1, avenue Pierre-Gilles de Gennes – 81000 ALBI**