

Conditions Générales de Souscription Internet /Téléphonie/ Vidéosurveillance ADSL/FTTH/BLR

En application de l'article L33-1 du code des postes et des communications électroniques, la société TELWAN a été déclarée opérateur par l'Autorité de régulation des télécommunications le 14 Janvier 2011 sous le N° de récépissé de déclaration 11-0058 et est de ce fait autorisée à établir et exploiter sur le territoire national, un réseau de communications ouvert au public, permettant de connecter des installations radioélectriques utilisant les bandes de fréquences 2400-2483.50MH ou 5150-5350MH ou encore 5470-5725MH mais aussi d'exploiter les réseaux fibre optique et les réseaux cuivre.

A ce titre TELWAN propose un service d'accès internet par liaison hertzienne selon la technologie BLR, ainsi que des accès via la fibre optique ou encore des offres sur les réseaux cuivre existants, ces offres sont proposées sous la marque TELWAN, destinées aux personnes physiques, responsables de leurs faits, conformément aux dispositions ci-après. Ces accès sont régis par des lois, notamment en ce qui concerne son usage.

La souscription au service par la signature du bulletin d'abonnement emporte l'acceptation des présentes Conditions Générales de souscription sans restriction, ni réserve.

A - OFFRE INTERNET ET TELEPHONIE FIXE

1. DEFINITIONS

Dans les présentes conditions générales de souscription, les termes employés ci-dessous ont le sens qui leur est donné, sauf précisions contraires.

Abonné : Personne physique, domiciliée en France Métropolitaine et DROM-COM, signataire d'un bulletin de souscription à une offre internet et/ou téléphonique VoIP pour tout service souscrit auprès de la société TELWAN.

Abonnement : Abonnement forfaitaire assorti d'une période initiale payée mensuellement à échoir par l'abonné pour l'accès au service au tarif en vigueur lors de la souscription correspondant à l'offre commerciale décrite au bulletin d'abonnement.

Activation du service : Opération consistant à permettre à l'abonné d'accéder aux services de TELWAN après installation du KITCOM.

ARCEP : Autorité de Régulation des Communications Électroniques et des Postes.

Boucle Locale Radio ou BLR : Désigne la technologie hertzienne de communications électroniques basée sur l'exploitation d'un réseau de Boucle Locale Radio utilisant les bandes de fréquences 2400-2483.50MHz ou 5150-5350 MHz ou 5470-5725MHz. Les conditions d'exploitation de ce réseau sont déterminées par l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes.

Bulletin d'abonnement : Formulaire contenant les conditions de l'offre commerciale relative au service permettant la souscription par l'abonné contre signature de ce bulletin.

Catalogue de services : Liste des services optionnels de TELWAN, ainsi que les tarifs associés, disponible sur demande écrite ou par consultation sur le site web.

CCOS : Conditions Commerciales de l'Offre de Service.

CGS : Conditions Générales de Souscription.

Contrat : Ensemble formé par les présentes CGS, le bulletin d'abonnement, les CCOS ainsi que les éventuelles conditions particulières des Services Optionnels. Le contrat est formé à partir de la signature du bon de commande rempli par l'abonné sous format papier ou via l'interface web TELWAN.

Date d'ouverture : Correspond à la date où le déploiement du réseau BLR permet l'ouverture du service sur une zone donnée.

Dépôt de garanties : Somme versée par l'abonné à TELWAN à titre de garantie en contrepartie de l'augmentation de sa limite de consommation hors forfait ou à la seconde ou en contrepartie de la mise à disposition du matériel choisi par l'abonné dans le cadre d'une offre téléphonie et/ou internet offre « clé en main ».

Éligibilité logicielle : Étude réalisée à partir d'un outil logiciel de cartographie permettant de déterminer, de manière théorique, l'existence ou non d'une couverture radioélectrique du site par le réseau ou toute autre technologie disponible.

Éligibilité sur site : Étude réalisée in situ sur le site permettant de déterminer, de manière réelle, l'existence ou non d'une couverture radioélectrique du site par le réseau ou toute autre technologie.

FAS, Frais d'accès au service : Représente les frais facturés à l'abonné par TELWAN lors de la souscription, déterminés par la catégorie des travaux à réaliser sous réserve de travaux supplémentaires qui n'auraient pas été chiffrés. Les FAS sont indiqués sur l'abonnement ou en devis annexe soumis à signature pour preuve d'accord.

Forfait : Service souscrit par l'abonné auprès de la société TELWAN correspondant à une offre de téléphonie et/ou internet et/ou télévisuelle, dont les caractéristiques techniques sont susceptibles de varier selon l'offre choisie.

FTTH : Désigne la technologie très haut débit utilisée sur les réseaux fibre optique.

Groupe : Ensemble des lignes à la seconde ou forfait que l'abonné décide de regrouper. La facturation ainsi éditée est commune aux lignes rattachées à ce groupe. Le dépôt de garantie est défini dans l'article 15 ci-après et est également commun à l'ensemble des lignes ainsi regroupées.

Intervention de maintenance : Travaux de maintenance et/ou d'amélioration programmés ou non, réalisés par TELWAN tant pour le maintien du fonctionnement de son réseau que pour celui du niveau de qualité du service, tels qu'ils sont décrits à l'article 18.

IP Centrex : Technologie permettant l'externalisation d'un central téléphonique électronique directement sur le réseau internet.

Jours ouvrés : Période du Lundi au Vendredi de 9h à 12h et de 14h à 18h et à l'exception des jours fériés ou chômés en France.

KITCOM : Équipement comprenant notamment, une antenne radio et son kit de fixation, un boîtier interne (IDU), un câble blindé outdoor de 25 mètres avec deux connecteurs RJ45, un modem routeur, 1 cordon Ethernet et 1 cordon téléphonique permettant l'accès au service par un ordinateur unique ou plusieurs ordinateurs dans la limite d'usage grand public régi par la loi, celle dite « du bon père de famille ».

MCGP : Protocole de téléphonie sur IP utilisé chez TELWAN. Ce protocole est du type client-serveur, ce qui signifie que le serveur est hébergé chez TELWAN ou chez un tiers, contrôle et gère les téléphones installés chez les abonnés. Ce protocole est la base des services d'IP Centrex.

Numéro Alias : Numéro supplémentaire souscrit par l'abonné lui permettant d'assurer la redirection automatique des appels vers un autre numéro préalablement attribué par un autre opérateur de télécommunications, lors de la souscription d'un service de téléphonie auprès de TELWAN.

Ordinateur : Équipement personnel de l'abonné permettant l'accès au service et dont la configuration minimale est la suivante : PC pentium compatible, MAC ou Linux, 32 Mo de mémoire vive, carte réseau Ethernet (indispensable) et câble Ethernet.

L'ordinateur est la propriété de l'utilisateur qui ne peut demander à son fournisseur d'accès internet d'intervenir sur ce PC. La responsabilité de TELWAN s'arrête à la box quand il s'agit d'intervenir sur les équipements de l'utilisateur.

Période initiale : Période minimale d'engagement de l'abonné décrite dans les conditions de l'offre indiquée sur le bulletin d'Abonnement, éventuellement prorogée selon les dispositions décrites article 11.

Portabilité : Opération permettant à l'abonné de conserver son numéro de téléphone attribué précédemment par un autre opérateur de télécommunications, lors de la souscription d'un service de téléphonie auprès de TELWAN.

Répondeur : Service de messagerie téléphonique.

Réseau : Ensemble d'équipements requis pour assurer le service de communications électroniques par voie hertzienne de TELWAN dont notamment les stations de base BLR.

Conditions Générales de Souscription Internet /Téléphonie/ Vidéosurveillance ADSL/FTTH/BLR

Service : Service d'accès à internet par liaison BLR, fibre ou cuivre dont les caractéristiques techniques sont précisées dans le bulletin d'abonnement. Le service comprend également :

- L'accès à une gamme de services : FTP, news, groupe de discussion, dont la liste peut évoluer au cours du temps.
- L'ouverture d'un compte de messagerie permettant la création de 5 adresses mails.

Service client : Service de TELWAN accessible par l'abonné aux jours ouvrés sur simple appel au numéro indiqué dans le bulletin d'Abonnement, au tarif en vigueur de l'opérateur de réseau de communications électroniques utilisé par l'abonné au moment de l'émission de l'appel, ou par mail à l'adresse support.technique@telwan.fr et permettant de répondre aux difficultés liées à l'exécution du contrat ou à toute demande d'information ou de maintenance liée au service.

S.I.P. : Session Initiation Protocol, ou logiciel SIP, est un protocole de voix sur IP de type pair à pair. Le SIP supporte également des services de visiophonie.

Site : Local à usage exclusivement d'habitation.

Site TELWAN : Site web de la société TELWAN, accessible depuis le réseau internet à l'adresse <https://www.telwan.fr> à partir d'un accès internet.

Télécopie : Le numéro TELWAN peut être utilisé comme terminal de réception de télécopies, celles-ci sont converties au format PDF et envoyées par courriel à l'abonné directement à son adresse électronique préalablement renseignée par lui-même.

VoIP : Technique également appelée voix sur IP utilisée pour transporter la voix à travers des paquets IP standards.

Zone : Zone géographique dans laquelle le service est proposé.

2. OBJET

Les présentes conditions générales de souscription ont pour objet de définir les modalités dans lesquelles TELWAN permet à l'abonné d'accéder au service ainsi que de déterminer les droits et obligations réciproques des parties dans ce cadre. Toute utilisation du service est subordonnée au respect des présentes conditions contractuelles par l'abonné.

3. MODALITES TECHNIQUES ET ADMINISTRATIVES DE SOUSCRIPTION AU SERVICE INTERNET

3.1 Demande de souscription.

L'abonné effectue une demande de raccordement de son site soit par contact téléphonique soit par mail à contact@telwan.fr ou encore via le site Web de TELWAN.

3.2 Réalisation du test d'éligibilité logiciel.

Si la zone n'est pas encore ouverte au service lors de la réception de la demande de raccordement du site, TELWAN informe l'abonné, dans le délai moyen de 5 (cinq) jours ouvrés à compter de la réception de la demande de souscription, de la possibilité qui lui est offerte de pouvoir accéder au service sous réserve de la réalisation des études d'éligibilité décrites ci-après. Si la zone est déjà ouverte au service lors de la réception de la demande de raccordement de l'abonné, TELWAN informe ce dernier, dans le délai de 5 (cinq) jours ouvrés au plus tard, des résultats du test d'éligibilité logiciel réalisé.

Dans le cas où le test d'éligibilité logiciel est positif, l'abonné reçoit une proposition d'abonnement qu'il doit compléter et signer afin de souscrire au service. L'abonné doit renvoyer le bulletin d'abonnement par courrier à TELWAN – L'Allière, 13 route de Couléon – 72160 BEILLE ou par mail à contact@telwan.fr accompagné des pièces demandées, du règlement des FAS et le cas échéant du chèque de dépôt de garantie, objet de l'article 15, établi pour le montant indiqué dans le Bulletin d'abonnement.

Le pré requis du bon fonctionnement d'une installation BLR est la visibilité directe entre le site à raccorder et une station de base du réseau BLR de TELWAN. L'étude logicielle ne peut donc être considérée que comme purement indicative, la confirmation de l'éligibilité ne pouvant être assurée que lors de l'installation ou bien en réalisant un test sur site au préalable dans le cas d'un doute, et moyennant le coût d'une prestation supplémentaire. Si le test d'éligibilité logiciel est négatif, l'abonné peut obtenir auprès du service client, à ses frais, une étude d'éligibilité sur site.

3.3 Installation du KITCOM.

A réception du bulletin d'abonnement, TELWAN programme l'installation par ses propres équipes techniques afin de conserver la maîtrise de l'équipement prêté dans le KITCOM et prend rendez-vous avec l'abonné afin de convenir d'une date d'installation en la présence des deux parties. Suivra une confirmation d'accès au service par la signature d'un procès-verbal d'installation signé par les deux parties.

3.4 Installation ou étude d'éligibilité sur site.

La prestation d'installation du KITCOM est à la charge du client tout comme le test d'éligibilité sur site mentionné article 3.2 dans le cas d'un doute sur le résultat de l'étude logicielle.

Si l'abonné est locataire ou copropriétaire du site pour lequel il effectue une demande de raccordement, il doit faire le nécessaire pour obtenir auprès du propriétaire concerné l'autorisation de faire installer une antenne sur son toit. Il est recommandé à l'abonné de se renseigner auprès de son propriétaire ou du syndicat des copropriétaires et de le notifier par lettre recommandée avec accusé réception. À l'abonné seul de faire le nécessaire pour obtenir les autorisations nécessaires auprès du ou des propriétaires.

Si le test ou l'installation est négative sur site, le contrat est résilié de plein droit sans droit à indemnisation d'aucune des parties. L'abonné doit dans ce cas restituer le KITCOM dans les conditions de l'article 14 et TELWAN doit restituer le dépôt de garantie versé par l'abonné au titre des dispositions de ce même article.

3.5 L'activation au service.

Une fois le KITCOM installé, TELWAN active le service dans les délais notifiés à l'abonné suite à la confirmation de commande, ceux-ci pouvant être prolongés en cas de survenance d'un cas de force majeure. Si ce délai ne peut être respecté pour une cause directement imputable à TELWAN, l'abonné peut renoncer à l'activation du service et résilier sans préavis le contrat. Les dispositions de l'article 14 relatives à la restitution du KITCOM sont alors applicables au présent alinéa.

Lorsque le service est activé, un courrier d'activation du service est remis à l'abonné par les techniciens, ou par mail, contenant les informations techniques permettant le paramétrage de l'accès à internet par ordinateur. En cas de difficulté, l'abonné peut contacter le support technique (hotline) après s'être assuré que son ordinateur dispose des configurations requises. Parmi les informations techniques transmises à l'abonné figurent les éléments confidentiels d'identification de l'abonné sous forme d'identifiant et de mot de passe permettant à l'abonné d'ouvrir sa session d'accès à internet et notamment de consulter les messages déposés dans sa boîte aux lettres électronique.

3.6 Conditions d'accès à la box : Pour la souscription à une offre grand public, une box est fournie par TELWAN. Dans le cadre de sa mise à disposition, TELWAN s'autorise à mettre à jour les conditions d'accès de l'utilisateur, respectant ainsi une politique de sécurité renouvelable chaque année sans acte préventif de la part de TELWAN.

Pour des raisons de sécurité réseau et afin de prévenir toutes mauvaises manipulations facturables, aucun accès à la box ne sera toléré.

Toute modification doit faire l'objet d'une demande préalable au support technique de TELWAN, par mail ou par courrier.

4. FOURNITURE DE SERVICE DE TELEPHONIE

4.1 Description du service. Le service consiste en l'acheminement des communications téléphoniques, locales, nationales ou internationales, depuis ou en direction d'un service de téléphonie TELWAN. L'utilisation du service est soumise préalablement à la création d'un identifiant abonné. Le service peut également être utilisé pour

Conditions Générales de Souscription Internet /Téléphonie/ Vidéosurveillance ADSL/FTTH/BLR

des fonctionnalités complémentaires telles que la réception de télécopies, un service de répondeur... au choix de l'abonné. Le service permet d'émettre des appels à destination d'une liste préétablie de pays. TELWAN se réserve la possibilité de modifier tout ou partie de cette liste pour ajouter ou supprimer des destinations. Dans l'hypothèse de la suspension d'une destination, TELWAN en informera ses abonnés par une communication sur le site www.telwan.fr et/ou par l'envoi d'un courriel renseigné par l'abonné lors de la création de son identifiant abonné et/ou sur les factures transmises à l'abonné. L'abonné choisit l'offre correspondant le mieux à ses besoins parmi la liste d'offres proposées par TELWAN. La grille tarifaire pour l'ensemble des destinations accessible depuis le réseau TELWAN est consultable depuis le site TELWAN. Le service donne accès aux appels d'urgence, les informations du titulaire du service sont alors transmises aux services d'urgence ainsi que l'adresse de facturation renseignée pour permettre la géolocalisation de l'appel. Toutefois, TELWAN rappelle que l'appel sera transmis au centre d'appel compétent dans la zone géographique correspondant à l'adresse indiquée par l'abonné dans son interface de gestion. Les appels à destination des numéros TELWAN sont soumis à la seule grille tarifaire de l'opérateur de l'appelant.

4.2 Numéro de téléphone. L'abonné peut choisir un ou plusieurs numéros de téléphone pour utiliser le service. Les numéros de téléphone français sont exclusivement réservés aux utilisateurs résidents en France métropolitaine selon les pièces justificatives. Conformément à la réglementation, ce numéro ne peut être ni cédé, ni vendu, ni faire l'objet d'un droit de propriété intellectuelle. Ce numéro ne peut être considéré comme définitivement attribué à l'abonné, TELWAN pouvant être contrainte de modifier le numéro notamment à la suite d'une décision rendue par l'ARCEP dans le cadre de la gestion du plan de numérotation. L'abonné peut perdre son numéro de téléphone dans les hypothèses suivantes : déménagement hors zone, résiliation anticipée de l'abonné... Lors des appels sortants, le numéro de l'abonné est par défaut affiché sur le terminal destinataire de l'appel. L'abonné peut choisir la fonctionnalité qu'il souhaite attacher à ses numéros de téléphone en prenant contact avec les services techniques de TELWAN. Un numéro peut être utilisé pour les finalités suivantes :

- La réalisation d'appels téléphoniques entrants/sortants ;
 - Répondeur téléphonique : les messages vocaux sont alors convertis au format wms et transmis à l'abonné par courriel directement à son adresse électronique préalablement renseignée ;
 - Télécopies, celles-ci sont converties au format PDF et envoyées par courriel à l'abonné directement à son adresse électronique préalablement renseignée ;
- L'abonné peut s'il le souhaite souscrire un numéro Alias qu'il pourra rattacher à une ligne déjà activée sous réserve du paiement des frais de mise en service et d'une redevance mensuelle.

4.3 Conditions d'accès au service de téléphonie fixe. En l'absence d'exécution immédiate de la fourniture de service, TELWAN s'engage, dans un délai inférieur ou égal à 2 semaines, à mettre en place le service téléphonie après réception du numéro porté et de son code RIO. Avant souscription du service, il appartient à l'abonné de vérifier qu'il dispose notamment de moyens techniques permettant l'utilisation normale du service dont notamment une connexion BLR ou Fibre Optique.

Recommandations de TELWAN :

- TELWAN recommande une connexion de type BLR ou Fibre Optique disposant au minimum d'une capacité de 512Kbits/s en réception et de 128 Kbits en émission qui permet d'effectuer cinq appels simultanés.
- Il appartient à l'abonné de prendre des dispositions pour favoriser le trafic de la voix, de manière à limiter les risques d'altération de la qualité du service de téléphonie lors de l'utilisation de sa connexion notamment pour naviguer sur le réseau internet, pour consulter des sites, pour télécharger des fichiers... L'abonné doit veiller à ne pas utiliser d'applications nécessitant une forte consommation de bande passante telles que téléchargements, logiciels Peer to Peer...

4.4 Modalités de souscription. Pour souscrire au service, il appartient à l'abonné de souscrire à l'aide du bulletin de souscription sous format papier disponible auprès de nos services, en en faisant la demande par mail à contact@telwan.fr ou sur le site www.telwan.fr.

L'abonné certifie exactes les informations renseignées. Pour toute souscription, TELWAN demande à l'abonné de lui adresser par voie postale ou par courriel à contact@telwan.fr une liste de documents justificatifs de son identité, de son lieu de résidence, de sa domiciliation bancaire, du numéro RIO de la ligne portée au besoin permettant l'ouverture de sa ligne. A défaut de réception de ces documents, le service ne sera pas délivré.

4.5 Annuaire Conformément aux dispositions réglementaires en vigueur, TELWAN est tenue de mettre à disposition de toute société éditrice un service d'annuaire ou de renseignements téléphoniques les informations relatives aux utilisateurs du Service. Il appartient à l'abonné de spécifier, par le biais du support technique de TELWAN, les informations qu'il souhaite voir publier dans les services d'annuaire. L'abonné peut toutefois s'opposer, par l'intermédiaire du support technique de TELWAN, à ce que ses informations personnelles (numéros de téléphone + coordonnées) soient publiées par ces sociétés. Ces informations seront utilisées, conformément à la loi, pour déterminer le routage des appels d'urgence vers le centre d'appels le plus proche.

5. DROIT DE RETRACTATION

5.1 Délai de rétractation

Le consommateur dispose d'un délai de 14 (quatorze) jours pour exercer son droit de rétractation du contrat conclu à distance, à la suite d'un échange téléphonique ou hors établissement, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts que ceux prévus aux articles L221-23 à L221.25 du Code de la Consommation. En application de l'article L121.20 du Code de la Consommation, l'abonné est informé de l'existence du droit de rétractation sur le bulletin de souscription sur les présentes conditions générales de vente. L'abonné a la faculté d'exercer son droit de rétractation pendant un délai de 14 (quatorze) jours à compter de la date de signature du bon de commande, en envoyant par courrier le coupon de rétractation ou une simple demande par lettre à Telwan - L'Allière, 13 route de Couléon - 72160 Beillé.

Si ce délai expire un samedi, un dimanche, un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. En application de l'article L121.20.2 du code de la consommation, l'abonné qui utilise le service avant la fin du délai de 14 (quatorze) jours perd de ce fait la faculté d'exercer son droit de rétractation et sera facturé du montant de son abonnement à compter de la date d'activation du service dans les conditions visées à l'article 11. L'exercice de son droit de rétractation entraîne l'obligation, pour l'abonné de restituer le KITCOM dans les conditions décrites à l'article 14.

6. ACCES AU SERVICE

6.1 En l'absence d'exécution immédiate du contrat, TELWAN s'engage à livrer ou à exécuter le service sous 3 à 4 semaines.

6.2 L'accès au service est disponible 24h/24, 7j/7 sauf en cas de force majeure ou d'un événement hors de contrôle de TELWAN et sous réserve des éventuelles pannes et interventions de maintenances liées au bon fonctionnement du service.

6.3 Conformément à la loi, l'abonné est informé qu'il est possible d'utiliser des logiciels de filtrage permettant de restreindre l'accès à certains services ou de les sélectionner. TELWAN met à disposition de l'abonné sur son site web une notice explicative ainsi qu'un lien vers un ou des sites web permettant de télécharger gratuitement, sous l'entière responsabilité de l'abonné, un logiciel de contrôle parental. Le service clients n'est pas tenu de résoudre des problèmes de connexion ou de navigation internet résultant de l'utilisation d'un logiciel de contrôle parental de quelque type que ce soit.

Conditions Générales de Souscription Internet /Téléphonie/ Vidéosurveillance ADSL/FTTH/BLR

7. DESCRIPTION DU SERVICE.

7.1 Messagerie électronique

L'abonné a la faculté de créer et de disposer de 5 comptes de messagerie. L'abonné s'engage à utiliser son adresse mail en respectant les présentes conditions générales de souscription. Il est rappelé que les courriers électroniques sont soumis au secret des correspondances privées. L'envoi massif de courriers électroniques à des destinataires différents et/ou répétés à destination d'un seul destinataire est formellement interdit. TELWAN se réserve la faculté de supprimer de ses serveurs les courriers électroniques lus et non lus de l'abonné dans le cas où le compte de messagerie n'aurait pas été consulté pendant une période ininterrompue de six (6) mois. L'abonné doit sauvegarder ses courriers électroniques sur un support séparé. Toute résiliation du contrat entraîne l'effacement automatique des courriers électroniques de l'abonné. L'abonné renonce expressément par les présentes à engager la responsabilité de TELWAN à ce titre.

7.2 L'accès à internet.

TELWAN met à disposition de l'abonné une connexion à internet par le biais de la technologie BLR, cuivre ou de la fibre selon le déploiement mis en place (déterminé après éligibilité). Il est expressément convenu que TELWAN ne consent aucune garantie sur un débit théorique qui ne peut être affecté par des contraintes liées au nombre de connexions simultanées sur le réseau aux aléas de propagations radioélectriques ou tous autres impératifs techniques. La seule garantie donnée par TELWAN concerne le débit minimal indiqué par l'article 16.1.3 des présentes.

D'autre part, l'abonné reconnaît avoir connaissance de la nature du réseau internet et, en particulier, de ses performances techniques ainsi que des possibilités d'interruptions, de lenteurs d'accessibilités, de l'absence de confidentialité des informations transmises ainsi que de la présence de nombreux risques de type viral, ou d'intrusion.

7.3 Support technique

TELWAN met à disposition de l'abonné un support technique auquel l'abonné peut s'adresser par téléphone pour résoudre les difficultés techniques qu'il rencontre en ce qui concerne la connexion internet fournie par TELWAN pendant les jours ouvrés. Le support technique porte uniquement sur les problèmes techniques liés directement à la fourniture, à la qualité du service ou relatif au KITCOM de l'abonné. Préalablement à tout appel au support technique, l'abonné doit avoir sauvegardé l'intégralité de ses fichiers. A défaut, TELWAN décline toute responsabilité en cas de perte de fichiers. Le coût des communications téléphoniques pour contacter le support technique n'est pas compris dans le prix de l'abonnement. Tout courrier adressé par l'abonné à TELWAN devra à minima comporter le nom, le prénom, l'adresse et le numéro de l'abonné.

7.4 Services optionnels

Certains services peuvent être proposés à l'abonné en complément du service ou afin de répondre à des besoins spécifiques de l'abonné. Ces services sont optionnels et font l'objet d'un coût supplémentaire, soit forfaitaire soit proportionnel, facturé en sus de l'abonnement dans les conditions de l'article 11. Les tarifs des services optionnels sont disponibles dans le catalogue de service. Le service fourni par TELWAN ne comprend pas la redirection de port au sein du KITCOM. Les fonctionnalités suivantes ne sont donc pas assurées : hébergement de serveurs (web, FTP...), prise de contrôle à distance...

8. ORDRE PUBLIC

8.1 Compte tenu de l'intérêt général attaché à la répression de l'apologie des crimes contre l'humanité, de l'incitation à la haine raciale ainsi que de la pornographie infantile, TELWAN doit concourir à la lutte contre la diffusion des infractions visées au cinquième et huitième alinéas de l'article 24 de la loi du 29 Juillet 1881 sur la liberté de la presse et à l'article 227-23 du code pénal. A cette fin, TELWAN permet à l'abonné ou à tout tiers de signaler les contenus répondant aux caractéristiques ci-dessus en effectuant un lien sur son site Web vers le point de contact à l'adresse.

<http://www.pointdecontact.net/contact.asp> <https://www.internet-signalement.gouv.fr>.

TELWAN s'engage à informer les autorités compétentes de l'existence de tels contenus, à coopérer avec elles à la recherche des auteurs des infractions éventuellement commises et à déférer dans les meilleurs délais aux demandes et aux injonctions des autorités judiciaires et ce conformément aux dispositions de la loi du 21 Juin 2004 pour la confiance en l'économie numérique.

8.2 La responsabilité de TELWAN ne saurait être engagée en cas de communication d'éléments en sa possession concernant l'abonné, effectuée conformément à la loi à la demande des autorités judiciaires, policières ou administratives.

9. SUSPENSION DU SERVICE

9.1 TELWAN peut être amené à suspendre l'accès au service si l'abonné ne respecte pas ses engagements pris aux articles 6.3, 9.12 et 11.10 ou s'il ne respecte pas les conditions d'utilisation du service décrites au contrat. Dans ce cas, TELWAN peut suspendre l'accès au service.

9.2 TELWAN n'exerce aucun contrôle sur les données reçues ou transmises par l'abonné ou sur les contenus et les services accessibles sur internet. Toutefois, pour assurer la bonne gestion du système d'accès au service, TELWAN se réserve le droit de supprimer tout message ou d'empêcher toute opération de l'abonné susceptible de perturber le bon fonctionnement du service, et ce sans préavis.

9.3 Compte tenu de la nature de la technologie BLR, le service est également suspendu dans le cas où un événement extérieur provoquerait la coupure du lien radio (construction d'un immeuble, changement de topographie...), TELWAN se réserve le droit d'étudier, à ses frais, les possibilités de contournement de cet obstacle.

En ce qui concerne la technologie de la fibre optique, TELWAN décline toute responsabilité dans la dégradation ou la coupure de ce réseau qui ne lui appartient pas mais assure le service fourni sur ce réseau en tant qu'opérateur auprès de l'abonné.

9.4 Dans l'hypothèse où aucune solution de contournement ne peut être trouvée, le présent contrat peut être résilié par l'une ou l'autre des parties, sans indemnité, ce cas constituant un motif de résiliation anticipée par l'abonné.

9.5 Chaque partie peut résilier de plein droit et sans indemnité le contrat en cas de force majeure dans les conditions prévues à l'article 9 des présentes.

9.6 Dans les autres cas, l'abonné doit résilier le contrat par courrier recommandé avec accusé de réception adressé à : TELWAN – L'Allière, 13 route de Couléon – 72160 BEILLE. Conformément à l'article L121-84-2 du Code de la consommation, la durée du préavis de résiliation par le consommateur d'un contrat de services de communications électroniques de l'article L32 alinéa 6 du code des postes et de communications électroniques ne peut excéder dix (10) jours à compter de la réception par le fournisseur de la demande de résiliation. Le consommateur peut toutefois demander que cette résiliation prenne effet plus de dix (10) jours après la réception par le fournisseur de sa demande de résiliation.

9.7 Le non-respect par l'abonné des présentes conditions, entraînera le droit pour TELWAN de suspendre sans délai et sans mise en demeure préalable le service de l'abonné et de résilier immédiatement et de plein droit le contrat, sans préjudice du droit à tous dommages et intérêts auxquels TELWAN pourrait prétendre.

Si TELWAN résilie le contrat dans les conditions prévues ci-dessus, l'abonné ne pourra prétendre au remboursement par TELWAN des sommes correspondantes aux prestations déjà effectuées par TELWAN, et TELWAN ne sera redevable d'aucun dédommagement à l'égard de l'abonné. En revanche, si le non-respect des obligations de l'abonné entraîne un préjudice pour TELWAN, TELWAN se réserve le droit de poursuivre l'abonné pour obtenir la réparation complète de ce préjudice et notamment le remboursement de dommages et intérêts, pénalités, frais, honoraires exposés par TELWAN.

9.8 TELWAN se réserve la possibilité de ne pas assurer le renouvellement du service à son terme. TELWAN notifiera alors l'arrêt du service par communication électronique adressée à l'abonné. Les contrats en cours à la date de la notification seront poursuivis jusqu'à leur date d'expiration sans possibilité de renouvellement.

9.9 En cas de manquement au contrat de l'une des parties, le plaignant doit adresser dans un délai de sept (7) jours maximum une lettre recommandée avec accusé

Conditions Générales de Souscription Internet /Téléphonie/ Vidéosurveillance ADSL/FTTH/BLR

de réception à TELWAN – L'Allière, 13 route de Couléon – 72160 BEILLE notifiant les manquements en cause. Si ces griefs sont motivés, le contrat sera résilié de plein droit sans préjudices de tous dommages ou intérêts éventuels qui pourraient être réclamés à la partie défaillante.

9.10 La date de notification de la lettre comportant les manquements en cause sera la date du cachet de la poste, lors de la première présentation de la lettre.

9.11 L'abonné peut demander la résiliation de son contrat dans les conditions décrites à l'article 16 en cas de suppression d'une destination couverte par le service téléphonie et dont la liste est accessible sur le site de TELWAN.

9.12 Le service est restreint, limité, suspendu ou résilié de plein droit si le paiement n'est pas effectif.

9.13 En toute hypothèse, les mesures de restriction, limitation ou suspension sont exercées selon la gravité et la récurrence du ou des manquements. Elles sont déterminées en fonction de la nature du ou des manquements constatés.

9.14 L'abonné accepte par avance que TELWAN effectue une restriction, limitation ou suspension du service si TELWAN reçoit un avis à cet effet notifié par une autorité compétente, administrative, arbitrale ou judiciaire, conformément aux lois applicables appropriées.

9.15 Toute notification de l'abonné au titre du présent article devra être adressée à TELWAN par LRAR.

9.16 TELWAN se réserve le droit de suspendre immédiatement le Service pour se conformer à toute décision de justice ou administrative ou pour se conformer à la loi ou encore afin d'éviter tout dommage potentiel sur le réseau.

9.17 Pour les contrats de prestations de services conclus pour une durée déterminée avec une clause de reconduction tacite, TELWAN informe le consommateur par écrit, par lettre nominative ou courrier électronique dédié, au plus tôt trois mois et au plus tard un mois avant le terme de la période autorisant le rejet de la reconduite du contrat qu'il a conclu avec une clause de reconduction tacite. Cette information, délivrée dans les termes clairs et compréhensibles, mentionne, dans un encadré apparent, la date de non-reconduction.

Lorsque cette information ne lui a pas été adressée, conformément aux dispositions du premier alinéa, le consommateur peut mettre gratuitement un terme au contrat, à tout moment à compter de la date de reconduction.

10. EVOLUTION DU SERVICE

A compter de l'expiration de la période d'engagement, tout projet de modification des conditions contractuelles de fourniture du service est communiqué par e-mail ou courrier à l'abonné un mois avant son entrée en vigueur. L'abonné est alors informé de la possibilité, tant qu'il n'a pas expressément accepté les nouvelles conditions, de résilier le contrat sans pénalité et sans droit à dédommagement, jusqu'à l'expiration d'un délai d'un mois après l'entrée en vigueur de la modification. L'abonné peut également souscrire à de nouveaux services qui font l'objet d'une signature d'un bulletin d'abonnement et/ou de conditions particulières. Les présentes conditions générales de souscription s'appliquent de plein droit à tous nouveaux services proposés à l'abonné sauf mention contraire. La période d'engagement peut être prorogée, le cas échéant, d'une nouvelle période définie aux conditions particulières applicables. Les nouvelles modifications seront réputées acceptées sauf si le refus de l'abonné est exprimé par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à TELWAN – L'Allière, 13 route de Couléon – 72160 BEILLE.

11. PRIX ET FACTURATION

11.1 Le tarif de l'abonnement pendant la période d'engagement est celui en vigueur au jour de la signature du bulletin d'abonnement. L'abonné reconnaît en avoir pris connaissance. Les abonnements de prestation internet ou téléphonie fixe sont mentionnés dans le bon de commande. Ils s'entendent toutes taxes comprises et sont payables en euros d'avance lors de l'enregistrement du bon de commande.

L'abonnement comprend :

- Les frais d'accès au service ;
- La location du KITCOM ;
- L'utilisation du service.

Toute prestation ou fourniture réalisée à la demande de l'abonné et qui ne figurerait pas dans le contrat fera l'objet d'une facturation supplémentaire et distincte au tarif en vigueur disponible sur le catalogue de service. Les tarifs en vigueur sont diffusés sur le site web ou sur demande à TELWAN. La facturation est mensuelle. Le montant de l'abonnement est exigible le 5 du mois en cours. Les factures mentionnent le terme de la période d'engagement. L'abonné règle l'abonnement par prélèvement automatique sur le compte bancaire ou postal désigné par l'abonné, ou par tout autre mode de paiement proposé par TELWAN.

11.2 La première facturation de l'abonnement est effectuée au prorata temporis pour le premier mois à partir de la date d'activation du service, sauf exercice par l'abonné de son droit de rétractation. Une facture électronique est mise à la disposition de l'abonné soit directement par e-mail soit sur son espace réservé sur le site web ou tout autre site internet communiqué ultérieurement.

11.3 Tous frais liés au bulletin d'abonnement, autres que le montant de l'abonnement mensuel, seront facturés à la première facturation et payables d'avance.

11.4 Le défaut de paiement de l'abonnement entraîne, après une mise en demeure restée sans effet pendant un délai de quinze (15) jours, l'application d'intérêts sur la somme non payée exigibles jour par jour de retard à compter de l'échéance initialement prévue au taux correspondant à trois fois le taux d'intérêt légal, sans préjudice du droit pour TELWAN, à l'expiration d'un délai de trente (30) jours à compter de la mise en demeure susvisée, de procéder à la résiliation de plein droit du contrat si les sommes qui lui sont dues restent impayées à cette date. La restitution du matériel se fera suivant les modalités de l'article 13 des présentes conditions. Le cas échéant, l'abonné est également redevable des frais supportés par TELWAN et liés aux titres des paiements non honorés comme les rejets de prélèvement automatique ou de chèques.

11.5 Offre à la seconde (appels facturés à la seconde) correspond à une consommation dite à la seconde. Seuls les appels effectués sont facturés à l'abonné sur la base des tarifs accessibles dans la grille tarifaire. Une offre forfaitaire consiste au paiement d'un montant déterminé correspondant à une consommation mensuelle prédéfinie exprimée en heures. Tout appel supplémentaire effectué à l'issue de la consommation du forfait horaire et/ou à destinations de numéros spéciaux et/ou à destinations de pays non compris dans le forfait de l'abonné sera facturé hors forfait. Le décompte est effectué à la seconde.

11.6 Options complémentaires. L'abonné peut choisir de souscrire des options complémentaires qu'il pourra associer aux offres souscrites. Celles-ci pourront faire l'objet d'une facturation à l'installation ou mensuelle selon le cas.

TELWAN se réserve la faculté de modifier ses prix à tout moment, sous réserve d'en informer l'abonné par courrier électronique, par news sur les factures ou par un avertissement en ligne sur le site www.telwan.fr un mois à l'avance si les nouveaux tarifs sont moins favorables à l'abonné. Suite à cette information l'abonné sera libre de résilier le contrat dans les conditions précisées dans l'article 13 des présentes dans un délai de quinze (15) jours après que l'information lui soit parvenue. A défaut, l'abonné sera réputé avoir accepté les nouveaux tarifs. Les modifications de tarifs seront applicables à tous les contrats et notamment à ceux en cours d'exécution. TELWAN se réserve le droit de répercuter, sans délai, toute nouvelle taxe réglementaire, administrative ou légale ou toute augmentation de taux des taxes existantes. Toute souscription du Service (sauf conditions particulières) nécessite le paiement préalable de frais d'installation en complément du coût éventuel de l'offre choisie. La grille tarifaire pour les destinations géographiques non comprises dans les forfaits, ainsi que les tarifs correspondants au forfait à la seconde sont susceptibles d'être modifiés à tout moment, ceux-ci étant soumis à la tarification d'opérateurs tiers.

TELWAN recommande à l'abonné de consulter régulièrement la page de tarification accessible sur le site TELWAN ou d'en faire la demande par écrit à TELWAN - L'Allière, 13 route de Couléon – 72160 BEILLE, pour prendre connaissance des derniers tarifs applicables.

11.7 Modalités de Paiement Abonnement Internet et Téléphonie :

Le paiement se fait par prélèvement automatique (sous réserve de prélèvement sur un compte bancaire situé en France et que l'abonné ait transmis l'ensemble des documents requis) ou par chèque.

Le Service de l'abonné sera strictement limité aux forfaits fixes et/ou mobiles souscrits lors de la commande ainsi qu'aux destinations correspondantes.

11.8 Facturation

La facturation de l'Abonnement est mensuelle suivant l'abonnement souscrit. Le montant du mois d'abonnement est exigible le 5 du mois en cours. Les factures mentionnent le terme de la période d'engagement.

Conditions Générales de Souscription Internet /Téléphonie/ Vidéosurveillance ADSL/FTTH/BLR

La première facturation de l'abonnement est effectuée au prorata temporis pour le premier mois à partir de la date d'activation du service, sauf exercice par l'Abonné de son droit de rétractation. Une facture électronique est mise à la disposition de l'abonné directement par e-mail et est disponible sur le portail TELWAN.

Tous frais liés au bulletin d'abonnement, autres que le montant de l'abonnement mensuel, seront facturés à la première facturation.

11.9 Renouvellement

Le contrat souscrit par l'abonné est automatiquement renouvelé pour une durée d'un mois à compter de la date d'expiration de la période d'engagement. Le paiement est automatiquement effectué par prélèvement sur le compte bancaire de l'abonné. L'abonné peut toutefois demander le non renouvellement de son abonnement par lettre recommandée avec accusé de réception adressé à TELWAN – L'Allière, 13 route de Couléon – 72160 BEILLE.

11.10 Conséquences d'un retard de paiement

Tout défaut de paiement, défaut de provision et/ou rejet constaté par notre banque suite à un paiement par prélèvement, sera considéré comme un retard de paiement. De convention expresse et sauf report sollicité à temps et accordé par TELWAN de manière particulière et écrite, le défaut total ou partiel de paiement à l'échéance de toute somme due au titre du contrat entraînera de plein droit et sans mise en demeure préalable :

- L'exigibilité immédiate de toutes les sommes restant dues par l'abonné au titre du contrat, quel que soit le mode de règlement prévu.
- L'encaissement du dépôt de garantie versé par l'abonné dans le cadre de l'augmentation de sa limite de consommation ainsi que la résiliation immédiate du contrat en cours,
- La possibilité de suspendre ou de résilier l'exécution de toute commande en cours jusqu'au paiement complet des sommes dues par l'abonné,
- L'application d'un intérêt à un taux égal à 12% sans que celui-ci ne puisse être inférieur à une fois et demi le taux de l'intérêt légal français,
- La suspension de toutes les prestations en cours, quelle que soit leur nature, sans préjudice pour TELWAN d'user de la faculté de résiliation du contrat stipulée à l'article RESILIATION.

Tout désaccord concernant la facturation et la nature du service devra être exprimé par courrier électronique à destination du service commercial de TELWAN contact@telwan.fr dans un délai d'un mois après émission du bon de commande.

Dans l'hypothèse où des frais seraient exposés par TELWAN, cette dernière en informera l'abonné et lui communiquera les justificatifs et la facture correspondante.

L'abonné pourra alors régler la somme due par chèque en euros ou par virement.

11.11 Délai de prescription

En application de l'article L34-2 du Code des Postes et Communications Electroniques, la prescription est acquise au profit de l'opérateur pour toute demande en restitution de prix de la prestation de communications électroniques présentées après un délai d'un an à compter du jour du paiement.

11.12 Informations sur les factures

TELWAN tient à la disposition de l'abonné, pendant une durée de 12 mois à compter de l'établissement de la facture, le relevé des communications et les informations sur les prestations facturées.

12. DUREE

Le contrat est conclu pour une durée déterminée de douze (12) mois ou vingt-quatre (24) mois suivant l'abonnement souscrit. Cette durée court à compter de la date de réception du courrier de confirmation de commande. Avant l'expiration de la période initiale, au plus tard un mois avant le terme de la période initiale, l'abonné reçoit un courrier lui notifiant la possibilité de résilier le contrat. Lorsque l'information ne lui est pas adressée, conformément à l'article L215-1 du Code de la Consommation, l'abonné peut mettre gratuitement un terme à son contrat à tout moment à compter de la date de reconduction. Si l'abonné ne souhaite pas mettre fin au contrat, il est automatiquement renouvelé pour une durée indéterminée avec la possibilité de résilier à tout moment par l'une ou l'autre des parties.

13. RESILIATION

13.1 En cas de résiliation anticipée pendant la période d'engagement de la part de l'abonné non causée par une faute de TELWAN ou non due à un motif légitime au sens des dispositions du présent article, l'abonné est redevable des mensualités d'abonnement restant à courir entre la date de la prise d'effet de la résiliation et l'expiration de la période initiale.

13.2 Nonobstant ce qui précède et conformément au code de la consommation, TELWAN pourra facturer les frais correspondants aux coûts qu'elle a effectivement supportés au titre de la résiliation, sans préjudice, le cas échéant, des dispositions contractuelles portant sur le respect de la période initiale du contrat. Ces frais seront dûment justifiés.

13.3 Constituent un motif légitime de résiliation anticipée, les cas rendant impossible la poursuite de l'exécution du présent contrat et notamment les cas de déménagement dans une zone non couverte par le service, de coupure du lien Radio décrite à l'article 9.3, de décès, de chômage, de faillite personnelle, de surendettement, d'incarcération, de force majeure au sens de la jurisprudence des tribunaux français ou de mutation professionnelle.

13.4 La résiliation pour motif légitime doit être effectuée par l'abonné ou ses ayants droits par lettre recommandée avec accusé de réception en respectant un préavis de dix (10) jours, et doit être accompagnée des pièces justificatives nécessaires.

13.5 En cas de manquement par l'une des deux parties au contrat à l'exécution de ses obligations, et à défaut pour cette partie d'y remédier, l'autre partie peut résilier le contrat, par lettre recommandée, un mois après une mise en demeure restée infructueuse.

13.6 TELWAN peut résilier le contrat dans l'hypothèse d'un défaut de paiement, dans les conditions décrites à l'article 11.4 ou résilier le contrat en cas de non-respect par l'abonné des conditions d'utilisation du service décrites au contrat après un délai de quinze (15) jours supplémentaires suivant le délai de quinze (15) jours de suspension prévu par l'article 9.1.

13.7 TELWAN peut résilier le contrat de plein droit pour des raisons d'ordre public décrites à l'article 9.

13.8 Dans l'hypothèse où l'autorisation accordée à TELWAN et/ou une des conventions telles que visées en préambule des présentes, étaient retirées, résiliées, suspendues ou non renouvelées, le contrat serait résilié de plein droit. Hors cas de faute imputable à TELWAN, cette résiliation automatique ne donnera lieu à aucune indemnité.

14. KITCOM

14.1 Le KITCOM mis à disposition de l'abonné par TELWAN pour l'accès au service doit être installé sous l'entière responsabilité de l'abonné. Il pourra être installé par un installateur partenaire de TELWAN dans la région de l'abonné et dont les coordonnées peuvent être transmises par TELWAN. Les frais d'installation seront à la charge de l'abonné.

Le KITCOM demeure la propriété exclusive, inaccessible et insaisissable de TELWAN ou des ayants droits ou le cas échéant du Conseil Général du département de l'abonné ou de la société en charge de l'infrastructure et de l'exploitation du réseau BLR, Fibre ou cuivre le cas échéant. Le KITCOM ne peut être cédé ou mis à disposition d'un tiers sous quelque forme que ce soit. L'abonné a la qualité de gardien du KITCOM au sens de l'article 1384 alinéa 1 du Code Civil et il s'engage à le conserver pendant toute la durée du contrat. L'abonné s'interdit d'effectuer toute ouverture, intervention technique, transformation, modification des branchements, reset à quelque fin que ce soit car s'il engendre un désagrément pour d'autres usagers qui nécessite une opération de maintenance à distance, celle-ci lui sera facturée. L'abonné informe TELWAN dans les délais les plus brefs de toute disparition, détérioration ou destruction de tout ou partie du KITCOM, quelle qu'en soit la cause, faute de quoi il ne peut s'exonérer de sa responsabilité. En cas de disparition, notamment de perte ou de vol et/ou détérioration (non imputable à un vice caché ou à la simple usure), TELWAN est en droit de lui facturer le KITCOM, soit pour la valeur réelle du remplacement à neuf du KITCOM (en cas de disparition), soit sur devis (en cas de

Conditions Générales de Souscription Internet /Téléphonie/ Vidéosurveillance ADSL/FTTH/BLR

détérioration). TELWAN recommande à l'abonné d'assurer le KITCOM mis à sa disposition auprès de sa compagnie d'assurance dans le cadre de sa police multirisque habitation notamment en cas de dégât naturel foudre...).

Aucune auto-installation du KITCOM ne sera tolérée sauf dans le cas d'une souscription fibre optique, le seul matériel étant une box et celle-ci pouvant être installée par l'abonné lui-même.

14.2 Dans les 8 (huit) jours suivant l'expiration du contrat pour quelque cause que ce soit, l'abonné doit restituer à TELWAN le KITCOM mis à sa disposition à l'adresse suivante : TELWAN - L'Allière, 13 route de Couléon - 72160 Beillé ou toute autre adresse qui lui sera indiquée. La désinstallation du KITCOM doit être effectuée par un installateur partenaire de TELWAN, ou techniciens R'lan. Toutefois, et à la demande de l'abonné, TELWAN peut venir rechercher le KITCOM sur le site de l'abonné, moyennant facturation du déplacement établi sur devis accepté et payé d'avance. A défaut de restitution dans le délai précité de huit (8) jours, et à moins que l'abonné ne démontre qu'il n'est en rien responsable de ce défaut de restitution, l'abonné est redevable du montant de la valeur de remplacement telle qu'indiquée dans le catalogue de services, déduction faite, le cas échéant, du montant du dépôt de garantie.

14.3 Les frais liés au démontage et au retour du KITCOM sont à la charge de l'abonné sauf dans l'hypothèse où le contrat a été résilié pour une faute de TELWAN, pour un motif légitime ou que la restitution est consécutive à l'exercice par l'abonné de son droit de rétractation. Dans ces cas, les frais exposés par l'abonné lui sont remboursés par TELWAN sur présentation des justificatifs correspondants.

15. DEPOT DE GARANTIE

15.1 Dépôt de garantie KITCOM. Un dépôt de garantie pourra être demandé à l'abonné pour la mise à disposition du KITCOM. L'abonné doit alors verser à TELWAN une somme dont le montant est fixé dans le bulletin d'abonnement, en garantie de la restitution du dit KITCOM, des éventuels frais de réparation de celui-ci et du paiement de toute la somme due. Le dépôt de garantie, non producteur d'intérêts et qui est encaissé par TELWAN à l'expiration du délai d'exercice du droit de rétractation, est remboursé au plus tard dans les dix (10) jours suivant la restitution du KITCOM après vérification de l'état de celui-ci, du coût de la remise en état ou de remplacement des éléments manquants et après déduction éventuelle des sommes impayées et non contestées à cette date. En cas d'exercice du droit de rétractation par l'abonné, le chèque de dépôt de garantie joint au bulletin d'abonnement lui est restitué dans les dix (10) jours ouvrés au plus tard de la réception du coupon de rétractation du bulletin d'abonnement.

15.2 DÉPÔT DE GARANTIE POUR TOUTE CONSOMMATION HORS FORFAIT, OU A LA SECONDE

TELWAN détermine préalablement et pour toute souscription d'un compte de facturation, une somme fixe correspondant au montant total pour lequel l'abonné est en mesure d'effectuer des appels hors forfait ou à la seconde. Lorsque l'abonné atteint la limite de consommation prédéfinie, l'ensemble des lignes rattachées à son compte de facturation sont limitées à la seule réception d'appels entrants dans le cadre d'une consommation à la seconde, et/ou aux seules destinations contractuellement prévues dans le forfait souscrit par l'abonné. La limite de consommation hors forfait ou à la seconde peut toutefois être augmentée par l'abonné. En ce sens il peut effectuer une ou plusieurs commande(s) par le biais du support technique de TELWAN, qu'il devra régler par virement bancaire pour effectuer son dépôt de garantie, celui-ci ne constituant en aucun cas un acompte et ne dispense nullement l'abonné du paiement ponctuel des sommes dues. Le dépôt de garantie ne peut être restitué à l'abonné, même partiellement, pendant l'exécution du contrat. La somme versée demeure bloquée jusqu'à la résiliation du contrat par l'une des parties ou en cas de non renouvellement automatique. Il appartient à l'abonné de suivre scrupuleusement les recommandations de TELWAN avant d'effectuer un virement bancaire. En effet, en l'absence des éléments d'identification requis, TELWAN ne pourra modifier la limite de consommation de l'abonné ni éditer de facture correspondant au virement bancaire effectué. TELWAN rappelle à l'abonné qu'il peut survenir un délai de trois jours ouvrés à compter de la date du virement avant que la somme ne puisse effectivement être perçue sur le compte de TELWAN. L'abonné recevra la facture correspondant au versement d'un dépôt de garantie dans un délai de soixante-douze (72) heures à compter de la réception effective du virement par TELWAN. A défaut, il appartient à l'abonné de se rapprocher du service clients de TELWAN pour obtenir un complément d'informations. Par dérogation aux conditions générales de service, l'abonné ne peut invoquer le droit de rétractation pour tout virement d'un dépôt de garantie, la modification de son plafond de consommation intervenant immédiatement à compter de la validation de son virement. Cette limite de consommation est applicable à l'ensemble des lignes rattachées au Groupe déterminé par l'abonné. Le montant total des consommations hors forfait ou à la seconde pour chacune des lignes associées au Groupe ne peut excéder le montant déterminé par TELWAN ou par l'abonné le cas échéant. En cas de résiliation ou de non renouvellement automatique du contrat, TELWAN procédera à la restitution du dépôt de garantie versé par l'abonné dans un délai de dix (10) jours suivant la date d'échéance ou de la résiliation effective de son contrat. TELWAN se réserve la possibilité de déduire du dépôt de garantie les éventuels impayés.

16. OBLIGATIONS RESPECTIVES

16.1 Obligations de TELWAN

16.1.1 TELWAN s'engage à apporter tout son savoir-faire et toutes ses capacités techniques pour assurer au mieux la performance et la continuité de l'accès au service conformément aux normes techniques en vigueur et dans la limite de l'engagement figurant ci-après

16.1.2 En cas d'interruption du service pendant une durée de plus de soixante-douze (72) heures non interrompues consécutives, l'abonné a droit au remboursement d'une partie de l'abonnement, forfaitairement fixée à deux (2) jours.

16.1.3 Compte tenu des caractéristiques et des limites de l'internet, TELWAN ne garantit pas les taux de transfert ou les temps de réponse des informations circulant sur son réseau au-delà d'un débit de 128Kbps en voie montante et en voie descendante.

16.1.4 TELWAN ne consent aucun dédommagement concernant, notamment, l'aptitude du service à répondre aux attentes ou aux besoins particuliers de l'abonné non expressément prévus à l'article 16.1.1. La responsabilité de TELWAN ne peut être engagée en cas d'utilisation du service non conformément au contrat, en cas de survenance d'un événement de force majeure tel que défini à l'article 19 ou d'une interruption de service non consécutive à une faute imputable à TELWAN.

16.1.5 Compte tenu de sa qualité de fournisseur d'accès internet, TELWAN n'exerce aucun contrôle sur le contenu des messages et des informations qui transitent sur le réseau. En conséquence, la responsabilité de TELWAN ne peut être mise en cause que dans les cas strictement prévus par la loi du 21 Juin 2004 relative à la confiance dans l'économie numérique.

16.2 Obligation de l'abonné

L'abonné s'engage auprès de TELWAN à :

- Donner des informations exactes le concernant lors de la souscription au service et à informer TELWAN de toute mise à jour de ses informations,
- S'engage à communiquer et à justifier à TELWAN ses coordonnées, lieu de résidence et informations bancaires exactes ainsi qu'à procéder à leur mise à jour régulièrement,
- Garder confidentiels les identifiants et mots de passe qui lui sont communiqués par TELWAN et à informer cette dernière de toute divulgation ou perte de ceux-ci afin que de nouveaux identifiants et mots de passe puissent lui être attribués,
- N'utiliser le service que dans un cadre privé et familial et notamment à ne pas revendre ou louer l'accès au réseau,
- Respecter les conditions d'utilisation décrites au contrat,
- A ne pas diffuser, notamment sur ses pages personnelles, interroger, consulter, demander, stocker sur son ordinateur, via le service, un contenu manifestement contraire aux réglementations en vigueur en France et relevant, sans que cette liste soit pour autant limitative, de la pédophilie, de l'incitation à la haine raciale, de la négation de crimes contre l'humanité, de l'appel au meurtre, du proxénétisme, et/ou portant atteinte à un droit de propriété intellectuelle ou à tout autre droit,

Conditions Générales de Souscription Internet /Téléphonie/ Vidéosurveillance ADSL/FTTH/BLR

- A ne pas pratiquer l'envoi de courriers électroniques groupé abusif sans sollicitation des destinataires tels que l'envoi massif de courriers électroniques à des destinataires différents et/ou répété à destination d'un seul destinataire,
- A ne pas se servir de sa connexion à l'internet afin d'effectuer des actes de piratage, de téléchargement de contenus illégaux ou utiliser, à des fins illicites et/ou illégales, les informations circulant sur le réseau. L'abonné est seul responsable des dommages et préjudices, directs et indirects, matériels ou immatériels, causés à TELWAN et plus généralement, du non-respect du contrat,
- S'engage à prévenir de tout changement (déménagement, changement de domiciliation bancaire...), dans les délais impartis.

L'abonné supportera seul les conséquences du défaut de fonctionnement du service consécutif à toute utilisation par toute personne auquel l'abonné aura donné accès au service. De même, l'abonné supporte seul les conséquences de la perte ou le vol ou des mots de passe, le cas échéant, transmis par TELWAN dans le cadre du service, une présomption d'utilisation porte à ce titre sur l'abonné. L'abonné est responsable de toute modification apportée.

17. DEMENAGEMENT

17.1 En cas de déménagement de l'abonné sur un site situé dans une autre zone, et sous réserve que l'abonné ait prévenu TELWAN de son déménagement au moins un mois à l'avance par courrier recommandé avec accusé de réception à TELWAN – L'Allière, 13 route de Couléon – 72160 BEILLE, TELWAN assure la continuité du service à la nouvelle adresse qui lui aura été indiquée par l'abonné, sous réserve de faisabilité technique. La prestation de déménagement du KITCOM ainsi que tous les frais engendrés à ce titre sont à la charge de l'abonné qui peut faire appel à un installateur agréé par TELWAN ou sur une nouvelle liste transmise par TELWAN en cas de changement de région, sous réserve de l'éligibilité du nouveau domicile. L'activation du service ne peut être effectuée tant que le KITCOM n'est pas installé sur le nouveau site de l'abonné. S'il s'avère que le site n'est pas éligible, le contrat peut être résilié dans les mêmes conditions que l'article, avec retour du KIT COM sous peine de facturation comme décrit dans l'article 14.2 ci-dessus.

17.2 L'abonné peut subir une coupure de son service lors de son déménagement et jusqu'à la date d'activation du service à la nouvelle adresse, confirmée par un courrier d'activation. Dans ce cas, l'abonné ne peut prétendre à une indemnisation de la part de TELWAN du fait de l'impossibilité rencontrée d'accéder au service.

18. MAINTENANCE

18.1 Maintenance préventive.

Pour assurer le maintien de la qualité de son réseau, TELWAN peut être amené à réaliser des interventions de maintenance de son réseau susceptible d'affecter temporairement le fonctionnement du service délivré à l'abonné. TELWAN fait au mieux pour les effectuer aux heures de plus faible utilisation du réseau. Les interruptions de services nécessaires aux interventions de maintenance sont notifiées dans la mesure du possible par courrier électronique ou sur appel téléphonique à l'abonné au minimum un jour avant qu'elles n'interviennent en précisant, le cas échéant, la durée de l'interruption envisagée, sauf en cas d'urgence. En cas de prolongation exceptionnelle de l'interruption pendant une durée de plus de soixante-douze (72) heures consécutives, l'abonné a le choix entre demander le remboursement comme indiqué à l'article 16.1.2, ou si cette interruption devait se prolonger plus de sept (7) jours consécutifs, résilier le contrat dans les conditions de l'article 13. Concernant la maintenance corrective et en conformité avec l'article 16.1.2 TELWAN fait au mieux pour rétablir les coupures de service et interruptions dues à des problèmes techniques du réseau ou à tout événement susceptible de perturber l'accès au service. En cas de prolongation exceptionnelle, la même procédure que celle décrite à l'article 16.1.2 s'applique.

18.2 Maintenance du KITCOM

LE KITCOM est garanti pendant toute la durée de l'abonnement. En cas de problème lié à l'utilisation du KITCOM pendant la période de garantie, TELWAN met à disposition de l'abonné un support technique chargé de déterminer l'origine de dysfonctionnement. L'abonné peut adresser un mail à l'adresse support.technique@telwan.fr, appeler le numéro de téléphone du support technique indiqué sur le site web, ou adresser une lettre recommandée avec accusé réception à TELWAN. A l'issue d'une série de tests permettant de vérifier que le KITCOM est en panne, celui-ci est soit réparé ou échangé gratuitement (par un matériel de même type ou de type équivalent) par TELWAN. Les frais liés au transport du KITCOM depuis et vers l'abonné sont à la charge de celui-ci. TELWAN peut également être amené à envoyer un de ses techniciens pour procéder, après accord avec l'abonné, aux opérations de maintenance sur le site. L'abonné doit permettre l'accès au site. Il est entendu que TELWAN facture à l'abonné, au tarif en vigueur le jour de l'intervention, ledit déplacement ainsi que les réparations effectuées si l'intervention est due :

- à une défaillance de l'ordinateur,
- à une utilisation du KITCOM non conforme à sa destination, à des dommages non consécutifs à un usage normal ou à une mesure normale, à un dégât des eaux, un dommage électrique, un incendie, un accident ou une cause naturelle,
- à une modification de l'installation du KITCOM effectuée par l'abonné et qui sera jugée défectueuse, incorrecte ou d'une utilisation non conforme aux normes techniques ou aux consignes de sécurité en vigueur,
- à l'intervention de l'abonné ou à un tiers non autorisé,
- à une modification des branchements.

19. FORCE MAJEURE

Les parties ne peuvent être tenues pour responsables vis-à-vis de l'autre de la non-exécution ou des retards dans l'exécution d'une obligation du contrat qui seraient dus au fait de l'une ou l'autre des parties consécutivement à la survenance d'un cas de force majeure habituellement reconnu par la jurisprudence. Le cas de force majeure suspend les obligations nées du contrat pendant toute la durée de son existence. Toutefois, si le cas de force majeure avait une durée supérieure à quinze (15) jours consécutifs, il ouvrirait droit à la résiliation de plein droit du contrat par l'une ou l'autre des parties huit (8) jours après l'envoi d'une lettre accusé réception notifiant cette décision.

20. DONNEES PERSONNELLES

Conformément à la loi « informatique et libertés » n°78-17 du 6 Janvier 1978, telle que modifiée par la loi n°2004-801 du 6 Août 2004, l'abonné est informé qu'il a le droit de s'opposer à ce que ses données soient collectées dans la mesure où cette collecte n'est pas obligatoire. En outre, les informations collectées peuvent donner lieu à l'exercice du droit individuel d'accès, de rectification et de suppression auprès de TELWAN – L'Allière, 13 route de Couléon – 72160 BEILLE. Les informations demandées à l'abonné sont nécessaires à la gestion de son abonnement au service et à la fourniture à l'abonné du service. Des chargés de cette gestion sont destinataires de ces informations.

Par l'inscription au service l'abonné autorise expressément TELWAN à utiliser les informations issues de sa facturation, à des fins de prospection commerciale, notamment par lettre ou courrier électronique, dans les conditions posées par l'article L.33-5 du Code des postes Télécommunication. L'abonné peut faire cesser ce type de messages en adressant à TELWAN un courrier à TELWAN - L'Allière, 13 route de Couléon - 72160 Beillé ou par mail à contact@telwan.fr. Sauf opposition de la part de l'abonné, les informations le concernant peuvent également être utilisées à des fins commerciales par TELWAN pour le compte de tiers et/ou communiquées à des

Conditions Générales de Souscription Internet /Téléphonie/ Vidéosurveillance ADSL/FTTH/BLR

tiers tels que des instituts de sondage ou des partenaires commerciaux. Par ailleurs, l'abonné est informé que TELWAN est tenue de répondre aux requêtes qui lui sont adressées par les autorités de justice ou de police et peut être amenée, dans ce cadre, à communiquer les données à caractère personnel qu'elle détient sur l'abonné.

21. PORTABILITE

L'abonné peut s'il le souhaite demander la portabilité de son numéro attribué par l'opérateur précédent et porté chez TELWAN. Cette procédure est disponible sous certaines conditions. Il appartient à l'abonné de prendre contact avec TELWAN afin de vérifier que son numéro de téléphone peut être effectivement porté. La portabilité ne peut être demandée qu'à la souscription du service, toute demande ultérieure ne pourra être accueillie favorablement par TELWAN.

Lors de la souscription d'un service de téléphonie, l'abonné autorise TELWAN à effectuer toutes les démarches nécessaires à la portabilité de son numéro auprès de son précédent opérateur après avoir signé un mandat de portabilité portant le numéro RIO de la ligne à porter. Cette demande a également pour effet de procéder à la résiliation de son précédent contrat téléphonique souscrit auprès d'un autre opérateur. TELWAN conseille toutefois d'effectuer la résiliation de son contrat de téléphonie auprès de son précédent opérateur.

La demande de portabilité est soumise à l'appréciation de l'opérateur de boucle locale. TELWAN prendra contact avec l'abonné pour le tenir informé de sa demande de portabilité.

TELWAN ne peut garantir le délai de portabilité et ne saurait voir sa responsabilité engagée en cas de non-respect du délai annoncé par ce dernier.

22. OFFRE SIP

Le contrat est formé du bon de commande, des conditions générales et des présentes conditions particulières.

22.1 Description du service

L'offre SIP permet l'émission et la réception d'appels par l'intermédiaire d'un logiciel ou terminal SIP compatible. L'abonné choisit lors de la commande la déclinaison de l'offre SIP qui correspond à ses besoins.

22.2 Offre SIP illimitée

L'abonné peut appeler en illimité quatre-vingt-dix-neuf (99) numéros de téléphonie fixe différents chaque mois, sous réserve que ceux-ci correspondent à l'une des quarante et une (41) destinations figurant sur la liste accessible sur le site de TELWAN.

Ces quatre-vingt-dix-neuf (99) numéros illimités sont les quatre-vingt-dix-neuf (99) premiers numéros composés par l'abonné lors de l'utilisation du Service pour le mois civil en cours, et correspondant à un numéro de téléphonie fixe d'une destination comprise dans le forfait.

Cette liste de quatre-vingt-dix-neuf (99) numéros est automatiquement remise à zéro le mois civil suivant.

Tout appel émis au-delà de ces quatre-vingt-dix-neuf (99) numéros différents sera facturé à la seconde sur la grille tarifaire de TELWAN, consultable sur le site web ou sous format papier.

Les soixante (60) premières minutes de chaque appel émis à destination de l'un de ces quatre-vingt-dix-neuf (99) numéros illimités sont comprises dans le forfait, au-delà chaque seconde supplémentaire est facturée hors forfait au tarif correspondant à la destination et figurant sur la grille tarifaire.

Dans le cadre d'appels simultanés à destination de numéros illimités, chaque appel sera compris dans le forfait lors des soixante (60) premières minutes de communication et fera l'objet d'une facturation hors forfait au-delà.

Les appels à destination des numéros de TELWAN sont gratuits.

Les appels à destination des numéros de téléphones mobiles en France sont facturés à la seconde sur la base consultable sur la grille tarifaire.

Les appels à destination des numéros de téléphones fixes (hors destinations comprises dans le forfait illimité) et mobiles à l'international sont facturés à la seconde sur la grille tarifaire consultable sur le site de TELWAN.

22.3 Conditions d'accès au service

Pour accéder au Service, l'abonné doit :

- disposer d'un ordinateur équipé d'une configuration de type PC Microsoft Windows, PC Linux, Mac OS ou de tout autre matériel compatible avec l'utilisation du Service,
- avoir procédé à l'installation d'un logiciel S.I.P. installé conformément aux guides techniques de la société de TELWAN accessibles sur le site de TELWAN, le cas échéant.

23. CONDITIONS D'UTILISATION DU SERVICE FAX

L'abonné peut souscrire au service Fax sous réserve du paiement des frais de mise en service.

23.1 Facturation : L'abonné est facturé pour chaque page envoyée depuis son service Fax. Le tarif peut varier en fonction du pays vers lequel est envoyé la télécopie.

Les tarifs sont accessibles sur le site de TELWAN dans la partie consacrée au service Fax.

L'envoi de télécopies fait l'objet d'une facturation dite hors forfait, et entre dans la limite de consommation hors forfait telle que définie dans l'article 4 des conditions générales services téléphonie.

23.2 Obligations et Responsabilité de l'abonné : L'abonné s'engage à :

- ne pas diffuser par l'intermédiaire du service fax TELWAN de contenus portant atteinte aux droits de la propriété intellectuelle, droits d'auteur, droit de la personnalité, contrairement aux bonnes mœurs ou à l'ordre public,
- ne pas utiliser le service fax TELWAN à des fins illégales notamment : l'émission de télécopies non désirées ou non sollicitées, pour des opérations de harcèlement, d'usurpation d'identité...

Tout abus pourra entraîner la suspension immédiate et sans avertissement préalable du service fax TELWAN souscrit par l'abonné.

L'abonné est seul responsable de l'utilisation du service Fax ainsi que du contenu des télécopies qu'il envoie.

23.3 Responsabilité de TELWAN : TELWAN ne saurait voir sa responsabilité engagée en raison de dysfonctionnements rencontrés sur les réseaux de télécommunication et dont le contrôle n'est pas assuré par TELWAN. TELWAN ne répond à ce titre que d'une obligation de moyen.

Eu égard aux spécificités techniques du service fax TELWAN, TELWAN ne peut garantir l'intégrité du document ainsi transmis, des dysfonctionnements non détectés ou non identifiés pouvant survenir. En ce sens l'abonné reconnaît avoir pris connaissance de ces risques éventuels.

TELWAN s'engage à mettre en œuvre l'ensemble des moyens dont il dispose pour garantir la meilleure qualité de service possible. Le contrat est formé du bon de commande, des conditions générales et des présentes conditions particulières.

24. DROIT APPLICABLE REGLEMENT DES LITIGES

Le contrat est régi par le droit français et interprété conformément à celui-ci. Tout litige ou toute contestation auquel le contrat pourrait donner lieu, tant pour sa validité que pour son interprétation, son exécution ou sa réalisation, fait l'objet d'une tentative de résolution amiable par le biais du service client. Si le litige perdure au-delà d'une durée d'un mois à compter de la saisine du service client, il est transmis au service commercial de TELWAN qui dispose d'un délai d'un mois supplémentaire pour tenter de trouver une solution avec l'abonné. En cas d'échec de l'intervention du service commercial, le différend est tranché selon les règles d'attribution de compétence applicables dans les relations entre professionnel et consommateur (conformément à l'article L211.3 du code de la consommation). Tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution à l'amiable du litige qui l'oppose à TELWAN. A cet effet, TELWAN s'engage à garantir au consommateur le recours effectif à un dispositif de médiation de la consommation. TELWAN peut mettre en place son propre dispositif ou proposer au consommateur le recours à tout autre médiateur répondant aux exigences du présent titre. Aussi l'article L616.1 du même code dispose que « tout professionnel communique au consommateur, selon des modalités fixées par décret pris en Conseil d'Etat, les coordonnées du ou des médiateurs compétents dont il relève ».

Conditions Générales de Souscription Internet /Téléphonie/ Vidéosurveillance ADSL/FTTH/BLR

TELWAN est également tenu de fournir cette même information au consommateur, dès lors qu'un litige n'a pas pu être réglé dans le cadre d'une réclamation préalable directement introduite auprès de ses services.

25. RECOURS A LA MEDIATION

L'article L211.3 du code de la consommation dispose que « lors de la conclusion de tout contrat écrit, le consommateur est informé par le professionnel de la possibilité de recourir, en cas de contestation, à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends » L'article L612.1 dispose que « tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à Telwan » A cet effet, TELWAN garantit au consommateur le recours effectif à un dispositif de médiation. Telwan peut mettre en place son propre dispositif de médiation à la consommation ou proposer au consommateur le recours à tout autre médiateur répondant aux exigences du présent titre.

B - OFFRE VIDEOSURVEILLANCE

Les présentes conditions de vente sont conclues d'une part par la société TELWAN et en accord avec le client par le biais de la signature d'un contrat.

DOMAINE D'APPLICATION

Aucune dérogation consentie ne saurait constituer novation.

Les présentes conditions générales de vente régissent les relations actuelles et futures de l'acquéreur avec la société TELWAN. Elles sont présumées entièrement acceptées dès confirmation de la commande.

Elles peuvent être modifiées sans aucun préavis.

Elles font références au tarif TELWAN en vigueur au moment de la commande.

Tous nos devis, bons de commande ou factures impliquent de la part du client l'acceptation totale de nos conditions générales de vente.

OBJET

Les présentes conditions de vente visent à définir les relations contractuelles entre TELWAN et l'acheteur et les conditions applicables à tout achat effectué par le biais du site marchand, contact téléphonique ou RDV physique, que l'acheteur soit professionnel ou particulier.

L'acquisition d'un bien ou d'un service à travers le bon de commande implique une acceptation sans réserve par l'acheteur des présentes conditions de vente.

Ces conditions de vente prévaudront sur toutes autres conditions générales ou particulières non expressément agréées par TELWAN.

TELWAN se réserve de pouvoir modifier ses conditions de vente à tout moment. Dans ce cas, les conditions applicables seront celles en vigueur à la date de la commande par l'acheteur.

CARACTÉRISTIQUES DES BIENS ET SERVICES PROPOSÉS

Les produits et services offerts sont ceux qui figurent dans le catalogue présenté et décrit au client au moment de la souscription. Ces produits et services sont proposés dans la limite des stocks disponibles.

Chaque produit peut être accompagné d'un descriptif établi par le fournisseur sur demande.

Les photographies du catalogue sont les plus fidèles possibles mais ne peuvent assurer une similitude parfaite avec le produit installé après étude des besoins, notamment en ce qui concerne les couleurs.

TARIFS

Les prix figurant dans le catalogue sont des prix TTC en euros tenant compte de la TVA applicable au jour de la commande. Tout changement du taux de TVA sera répercuté sur le prix des produits ou des services.

Telwan se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment étant toutefois entendu que le prix figurant au catalogue le jour de la commande sera le seul applicable à l'acheteur.

Les prix indiqués ne comprennent pas les frais d'installation. Ils doivent faire l'objet d'un devis après étude des besoins.

AIRE GÉOGRAPHIQUE

La vente en ligne des produits et services présentés sur le site est réservée aux acheteurs qui résident en France, en Europe, en Afrique et dans les DROM-COM.

PASSER UNE COMMANDE

Par téléphone au 09 72 32 88 67 ou contact@telwan.fr

L'ACHETEUR SOUHAITANT UN PRODUIT OU UN SERVICE DOIT OBLIGATOIREMENT :

Décrire son besoin, attester de l'utilisation d'une connexion internet fiable et accepter les recommandations techniques indiquées lors de l'installation, valider sa commande après l'avoir vérifiée et après avoir choisi son mode de règlement,

Effectuer le paiement dans les conditions prévues et indiquées par TELWAN sur le bon de commande.

La validation de la commande entraîne l'acceptation des présentes conditions de vente, la reconnaissance d'en avoir parfaite connaissance et la renonciation à se prévaloir de ses propres conditions d'achat ou d'autres conditions.

L'ensemble des données fournies et la confirmation enregistrée vaudront preuve de la transaction. La validation vaudra signature et acceptation des opérations effectuées.

RÉTRACTATION

Le consommateur dispose d'un délai de 14 (quatorze) jours pour exercer son droit de rétractation du contrat conclu à distance, à la suite d'un échange téléphonique ou hors établissement, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts que ceux prévus aux articles L221-23 à L221.25 du Code de la Consommation.

En application de l'article L121.20 du Code de la Consommation, l'abonné est informé de l'existence du droit de rétractation sur les présentes conditions générales de vente. L'abonné a la faculté d'exercer son droit de rétractation pendant un délai de 14 (quatorze) jours à compter de la date de signature du bon de commande, en envoyant par courrier le coupon de rétractation ou une simple demande par lettre à Telwan - L'Allière, 13 route de Couléon - 72160 Beillé.

Si ce délai expire un samedi, un dimanche, un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. En application de l'article L121.20.2 du code de la consommation, l'abonné qui utilise le service avant la fin du délai de quatorze (14) jours perd de ce fait la faculté d'exercer son droit de rétractation.

Conditions Générales de Souscription
Internet /Téléphonie/ Vidéosurveillance
ADSL/FTTH/BLR

MODALITÉS DE PAIEMENT

Le prix est exigible à la commande.
Les paiements seront effectués par virement, prélèvement ou chèque selon les conditions habituelles établies par la société TELWAN.
Le compte de l'acheteur ne sera débité que lors de l'expédition ou installation des produits ou des services disponibles.
À la demande de l'acheteur, il lui sera adressé une facture sur papier faisant ressortir la TVA.

GARANTIE

Tous les produits fournis par le vendeur bénéficient de la garantie légale prévue par les articles 1641 et suivants du Code civil ainsi qu'aux articles L.211-4 et suivants du Code de la Consommation.
En cas de non-conformité d'un produit vendu, celui-ci pourra être retourné au vendeur qui le reprendra ou l'échangera.
Toutes les réclamations, demandes d'échange ou de remboursement doivent s'effectuer par courrier recommandé avec accusé de réception à TELWAN - L'Allière, 13 route de Couléon - 72160 Beillé, dans le délai de 30 (trente) jours à dater de la livraison.

RESPONSABILITÉ

Dans le processus de vente, le vendeur n'est tenu que par une obligation de moyens. Sa responsabilité ne pourra être engagée pour un dommage résultant de l'utilisation du réseau Internet tel que perte de données, intrusion, virus, rupture du service, ou autres problèmes involontaires.

ARCHIVAGE – PREUVE

TELWAN archivera les bons de commandes et les factures sur un support fiable et durable constituant une copie fidèle conformément aux dispositions de l'article 1348 du Code civil.
Les registres informatisés seront considérés par les parties comme preuve des communications, commandes, paiements et transactions intervenus entre les parties.

RÈGLEMENT DES LITIGES

Le droit applicable sera le droit français et ce quel que soit l'élément d'extranéité présent au contrat.

Conditions Générales de Souscription
Internet /Téléphonie/ Vidéosurveillance
ADSL/FTTH/BLR

DROITS D'UTILISATION DES DONNEES CLIENT (RGPD)

TELWAN
L'Allière, 13 route de Couléon
72160 BEILLE
Tél. : 09 72 32 88 67
SIRET : 528 541 774 00014
contact@telwan.fr

Renseignements concernant l'abonné :

Nom :
Prénom :
Adresse :
Téléphone :
Portable :
Email :

J'accepte de recevoir des offres relatives aux produits et services commercialisés par TELWAN :

	Autorisations actuelles	Modifications des autorisations*
Adresse postale	OUI	Oui – Non
Téléphone	OUI	Oui – Non
Portable et SMS	OUI	Oui – Non
Email	OUI	Oui – Non
Autorise l'utilisation de mes données personnelles à des fins marketing par un autre tiers	OUI	Oui – Non

*rayer la mention inutile

Conformément au Règlement Général sur la Protection des Données référence 2016/679 de l'Union européenne, vous bénéficiez de droits d'accès et de rectification de vos données personnelles.

Ecrire « Lu et approuvé », lieu et date + signature

Conditions Générales de Souscription
Internet /Téléphonie/ Vidéosurveillance
ADSL/FTTH/BLR

Bulletin de rétractation

Vous avez un délai de 14 (quatorze) jours pour changer d'avis. C'est le droit de rétractation. Ce bulletin doit être retourné par courrier recommandé avec accusé de réception.

À l'attention de TELWAN – L'Allière, 13 route de Couléon – 72160 BEILLE :

Je/nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien (*) / l'abonnement (*) ci-dessous :

Commandé le (date de signature) / installé le (date de l'installation) :

Nom du (des) client (s) :

Adresse du (des) client (s) :

Date :

Signature :

(*) Rayez la mention inutile.