



CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Applicables au 01/09/2025

SOMMAIRE

CONDITIONS GENERALES DE VENTE.....	2
CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE	10
1. CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE D'UN ACCES A INTERNET PAR UN RESEAU RADIO.....	10
2. CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE D'UN ACCES PAR FIBRE OPTIQUE.....	11
3. CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE DU SERVICE TELEPHONIE FIXE	12
4. CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE DU SERVICE TV.....	15
Annexe 1 - Grille tarifaire "Modification des offres"	17
Annexe 2 - Grille tarifaire des pénalités.....	18

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

(Applicables à tout accès et/ou service par toute technologie)

TELWAN SAS est opérateur de réseau et de Services de communications électroniques détenteur d'une autorisation n° 11-0058 délivrée le 14 janvier 2011, en application des dispositions des articles L33-1 et L42-1 du code des Postes et Télécommunications électroniques. TELWAN propose à tout demandeur un accès Très Haut Débit et/ou Haut Débit à Internet sur tout le territoire métropolitain français s'appuyant sur des réseaux multi technologies et sous réserve de la conclusion du contrat dans les conditions visées ci-après.

La signature d'un Bulletin de Souscription emporte l'acceptation sans réserve ni restriction des présentes conditions générales et, sans dissociation des conditions particulières attachées à la technologie employée pour la livraison du service en respect de l'offre détaillée décrite sur ledit Bulletin.

La souscription à un service complémentaire (de type option telle que téléphonie, télévision etc.) attachera aux présentes, sans dissociation, la validité des conditions particulières d'accès au Service correspondant.

Article 1 - Définitions :

Les mots et expressions ci-après auront, dans le cadre du Contrat la signification suivante :

Abonné : toute personne capable, ayant souscrit un abonnement à usage non professionnel auprès de TELWAN et ayant reçu les Identifiants et l'Équipement lui permettant l'accès au service conformément à l'offre souscrite.

Abonnement : contrat passé par souscription auprès de TELWAN permettant la livraison du Service contre le règlement de sa facturation.

Accès : procédure de récupération et d'envoi de données.

Avenant : document formalisant toute demande portant sur la modification de l'offre souscrite initialement. Toute modification du contrat donne lieu à un réengagement dont la durée est indiquée dans la confirmation de modification adressée au client.

Bulletin de Souscription : document formalisant la commande du Service par le Client et précisant le prix du Service, les modalités de mise à disposition de l'Équipement et les caractéristiques techniques choisies.

Client : toute personne capable ayant transmis à TELWAN, conformément aux modalités énoncées par les présentes, un Bulletin de Souscription accompagné de ses coordonnées bancaires, une pièce d'identité et d'un justificatif de domicile en vue de bénéficier du Service.

Connexion : raccordement à Internet permettant l'échange de données.

Contrat : présentes Conditions Générales dans leur dernière version associée aux conditions particulières de la technologie considérée dans l'offre souscrite et le Bulletin de Souscription conclus de manière indivisible entre le Client et TELWAN. La signature du contrat vaut commande avec obligation de paiement.

Débit : vitesse de connexion. Le débit théorique de la connexion est précisé dans l'offre souscrite et correspond à un débit maximum aucunement garanti. Le débit réel subit l'influence directe de divers paramètres locaux : distance au relais, obstacles (bâtiments, végétation, relief).

Downgrade : modification de l'offre initiale au profit d'une offre inférieure y compris d'une offre groupée ou la suppression d'un service complémentaire (hors offre groupée).

E-mail : système permettant l'échange de courrier par voie électronique.

Éligibilité : capacité du Local à recevoir le Service.

- Éligibilité logicielle : détermination à distance de la capacité du Local à recevoir le Service au moyen d'un outil informatique. Cette éligibilité est déterminée par TELWAN et soumise à validation de ses fournisseurs le cas échéant.

- Éligibilité de terrain : détermination sur le terrain de la capacité du Local à recevoir le Service tenant compte en supplément de l'éligibilité logicielle de l'ensemble des éléments susceptibles d'influer la qualité dudit Service.

Engagement : durée de l'Abonnement telle que précisée dans l'offre souscrite et comportant une période minimum et incompressible de 24 mois.

Équipement : matériel de raccordement au réseau, adapté à la technologie de couverture et mis à disposition, loué ou vendu par TELWAN à l'Abonné conformément à l'offre souscrite.

Espace Client : interface en ligne donnant accès au Client à la gestion de son compte telle que définie à l'article 7.8.

FAI : personne ou entreprise offrant une connexion à l'Internet par toutes technologies et réseaux confondus.

Force Majeure : situation exceptionnelle, imprévisible, irrésistible.

Fournisseur (ou opérateur réseau) : entreprise procurant les infrastructures nécessaires à la livraison du service.

Guide d'Installation : l'ensemble des instructions jointes au matériel de raccordement et auxquelles le Client doit se conformer pour la Mise en Service.

Hotline : le support téléphonique chargé de l'aide à la 1ère connexion et à la résolution des dysfonctionnements dont le Client l'informe en lien avec la connexion internet fournie par TELWAN.

Identifiants : les codes personnels (login et mot de passe) et confidentiels transmis au Client permettant l'accès à la connexion et à un espace dédié.

Local : le lieu où le Client souhaite établir la connexion.

Login : nom d'utilisateur personnel attribué au client.

Modem (dénomination commerciale « Box ») : boîtier de raccordement fourni au client permettant la réception du service. Conformément aux offres commerciales proposées, TELWAN fournit un ou plusieurs boîtiers de raccordement servant d'interface entre son réseau et les équipements de l'Abonné.

Mot de passe : identifiant de connexion attribué au client et indissociable du login.

L'Abonné s'assure de la confidentialité du mot de passe qui lui a été confié. Toute perte, détournement ou utilisation non autorisée du login et/ou du mot de passe et leurs conséquences relèvent de la responsabilité de l'Abonné. Dans tous les cas mentionnés ci-dessus, l'Abonné s'engage à avertir TELWAN sans délai, par mail avec accusé de réception ou en lettre recommandée avec accusé de réception et sur présentation d'une pièce d'identité, afin que cette dernière procède au changement immédiat du mot de passe confié lors de la souscription de l'abonnement.

Offre : proposition d'un accès à un service dans un cadre commercial défini.

Offre groupée (Pack) : proposition d'un accès à Internet dans un cadre commercial défini associant un ou plusieurs services complémentaires sans dissociation possible des éléments sur toute la durée de l'engagement. Les seules dissociations possibles auront un fondement technique avéré.

Opérations de Maintenance : les travaux de maintenance et/ou d'amélioration programmés ou non, opérés par les gestionnaires de réseau pour le maintien en fonctionnement du réseau et/ou pour celui du niveau de qualité du Service.

Réseau Interne : ensemble des éléments raccordés au-delà de l'Équipement dont la configuration reste à la charge et sous la responsabilité du Client.

Service : la connexion, permettant l'accès à Internet via le réseau commercialisé par TELWAN en conformité avec l'offre souscrite.

Terminal (aux) : ensemble des équipements personnels de l'Abonné aux normes en vigueur et sous sa responsabilité tels que :

- Micro-ordinateur du Client, disposant, à tout le moins, d'une carte réseau Ethernet. Seuls les PC sous Windows XP et supérieurs, les Macs sous OS9 et supérieurs et les PC sous Linux sont supportés. Si votre ordinateur ne correspond pas à ces caractéristiques, vous êtes invités à prendre contact avec votre revendeur,

- Téléviseur équipé d'un connecteur péritel et/ou HDMI

- Téléphone situé au-delà du point de terminaison. Le(s) terminal (aux) de l'Abonné doit (vent) être compatible(s) avec la fourniture des services TELWAN et des boîtiers de raccordement fournis.

Upgrade : modification de l'offre initiale au profit d'une offre supérieure y compris d'une offre groupée ou l'ajout d'un service complémentaire.

BLR : Boucle locale radio

Article 2 - Objet :

2.1 - Les Conditions Générales ont pour objet de définir les modalités et conditions selon lesquelles TELWAN s'engage à délivrer au Client qui l'accepte le Service tel que décrit dans les conditions particulières qui s'y rattachent et détaillé dans le Bulletin de Souscription.

2.2 - L'accès au Service de TELWAN est, sous réserve de l'application de l'article 10 des Conditions Générales, disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, sauf en cas de force majeure ou d'un événement hors de contrôle de TELWAN et sous réserve des éventuelles pannes et Opérations de maintenance liées au bon fonctionnement du Service.

2.3 - Le Service est réservé aux abonnés pour leurs besoins propres. La revente, location ou mise à disposition du Service à des tiers est strictement interdite et sera réputée fautive.

2.4 - Le Client doit protéger les personnes dont il a la charge de toute visite de sites qui seraient susceptibles de comporter des allégations de nature à porter atteinte à l'ordre public ou aux bonnes mœurs. Conformément aux dispositions légales, le Client est informé qu'il est possible d'utiliser des logiciels de filtrage permettant les restrictions d'accès à certains contenus.

Article 3 - Souscription du Service :

Dans le cadre de sa demande, le Client s'engage à délivrer à TELWAN, les renseignements nécessaires à la vérification de l'éligibilité de son local. TELWAN procède, sur la base des renseignements remis, à une évaluation de l'éligibilité du Client.

3.1 - TELWAN s'engage à faire ses meilleurs efforts pour satisfaire toute demande dans la limite de la capacité de son réseau, des zones de couverture, des contraintes techniques. Le Service, ne peut être livré que si le Client se situe dans une zone géographique couverte par le Service TELWAN. En conséquence, la demande de souscription visée à l'article 2.2 n'implique pas une garantie que le Service soit accessible au Client.

3.2 - Le client dispose à sa convenance des modes de souscription suivants :

- **Par courrier** : envoi d'un Bulletin de Souscription dûment renseigné mentionnant l'acceptation sans réserve ni restriction des présentes conditions générales et accompagné des pièces jointes réclamées pour la validation du dossier à : TELWAN - L'Allière – 13 route de Couléon 72160 BEILLÉ ;

- **Par mail** : envoi d'un Bulletin de Souscription dûment renseigné mentionnant l'acceptation sans réserve ni restriction des présentes conditions générales et accompagné des pièces jointes réclamées pour la validation du dossier à : contact@telwan.fr.

3.3 - Toute modification de l'offre initialement souscrite fera l'objet d'un avenant validé par le client (par mail ou par courrier). Les modifications peuvent concerner le prix de l'abonnement, le volume d'échange, la durée de l'engagement, le mode de fourniture du matériel de raccordement, l'ajout /suppression de services complémentaires. Tout avenant implique un réengagement d'une durée de 24 mois à compter de la validité de celui-ci.

Les modifications apportées au contrat dans le cadre d'un avenant signé du client sont réputées valides à compter de leur mise en application par TELWAN.

Les modifications apportées au contrat de téléphonie dans le cadre d'un avenant signé du client sont réputées valides à compter du 1er jour du mois suivant la signature de l'avenant.

Toute modification donne lieu à une facturation conformément à la grille tarifaire en annexe 1 des présentes.

3.4 - En cas d'inéligibilité théorique du Client, le Bulletin de Souscription est annulé et le Contrat est de plein droit frappé de

caducité sans droit à indemnisation pour aucune des parties.

3.5 - En cas d'éligibilité théorique, sous réserve de disponibilité du réseau, l'Équipement, le Guide d'Installation et les Identifiants de connexion sont expédiés au Client sous 72 heures (heures ouvrées, jours ouvrés) à compter de la réception par TELWAN de son Bulletin de Souscription valide accompagné des pièces jointes requises. Le raccordement du Client sera effectué selon les conditions mentionnées sur le Bulletin de souscription. Le délai d'installation dépend soit du client dans les cas d'auto-installation soit de l'intervention d'un professionnel dans le cas des installations prises en charge. Dans tous les cas, le délai de mise en service est de 72 heures maximum à compter de la date d'installation.

3.6 - Sauf les cas d'acquisition directe en propriété par le Client, l'Équipement demeure la propriété exclusive, incessible et insaisissable de TELWAN et ne peut être cédé ou mis à disposition d'un tiers sous quelque forme que ce soit. Le Client en qualité de dépositaire de l'Équipement s'engage à le conserver en bon père de famille pendant toute la durée du Contrat et s'interdit d'opérer toute intervention technique, transformation ou modification sur l'Équipement. En outre, TELWAN recommande au Client d'assurer l'Équipement auprès de sa compagnie d'assurance dans le cadre de sa police multirisque habitation.

3.7 - Sauf pour les cas de mise à disposition par TELWAN, il est convenu qu'à compter de la connexion au Service dans les conditions visées à l'article 6 ci-après, le Client s'interdit d'opposer à TELWAN, sauf faute prouvée de TELWAN, tout dysfonctionnement de l'Équipement pour résilier le Contrat ou retenir son paiement, le Client faisant son affaire de la maintenance et de l'entretien de l'Équipement.

Article 4 - Durée :

4.1- Le Contrat est conclu pour une durée initiale mentionnée dans le Bulletin de Souscription décomptée à partir de la date de 1^{ère} connexion pour une durée conforme à l'offre souscrite.

4.2 - Le Client est informé de l'échéance de son engagement sur ses factures d'abonnement. Si au terme de son engagement, le Client ne souhaite pas le dénoncer, le Contrat est automatiquement renouvelé pour une durée indéterminée avec possibilité de résiliation à tout moment par l'une ou l'autre des Parties. Dans le cas où l'une ou l'autre des Parties souhaite résilier le Contrat, la résiliation est effective à la fin du mois de la réception de la demande dans le respect des engagements contractuels (sous réserve de réception d'une lettre recommandée avec accusé de réception avant le 20 dudit mois. Le Client est informé qu'il dispose, au titre des présentes Conditions Générales de la faculté de résilier par anticipation le Contrat à compter de la fin du douzième mois suivant sa prise d'effet dans les conditions visées à l'article 11.1 ci-après.

Article 5 - Rétractation :

En application de l'article L221-18 du Code de la Consommation, le Client souscrivant l'Abonnement "à distance", ou "hors établissement" a la faculté d'exercer son droit de rétractation dès le lendemain de la commande. Le délai de rétractation est de 14 jours calendaires. Le jour à compter duquel le délai du droit de rétractation est calculé varie selon la nature du contrat :

- dans le cadre d'un contrat de livraison de service, le délai court à compter de la date de signature du contrat ;
- dans le cadre d'un contrat de vente de bien, le délai court à compter de la signature du contrat et peut être exercé jusqu'au 14^{ème} jour suivant la livraison du bien ;
- dans le cadre d'un contrat, incluant une vente de bien et une livraison de service, le délai court à compter de la signature du contrat et peut être exercé jusqu'au 14^{ème} jour suivant la livraison du bien.

Le Client informe TELWAN de sa rétractation à l'aide du formulaire prévu à cet effet par courrier recommandé avec accusé de réception.

Les sommes éventuellement prélevées au titre de sa souscription sont acquises par TELWAN et non remboursable. Lorsque l'exécution d'une prestation de service commence avant l'expiration du délai de rétractation à la demande expresse du Client, la prestation est due jusqu'à la date de la communication de sa rétractation, sous condition que TELWAN recueille la demande du client sur papier ou support durable.

L'exercice de son droit de rétractation entraîne l'obligation pour le Client de restituer, à ses frais, l'Équipement sous huit (8) jours suivant la communication de sa décision de se rétracter.

Article 6 - Installation et mise en Service :

6.1- L'installation du matériel de raccordement peut bénéficier d'une prise en charge conformément à l'offre souscrite. La prise en charge concerne l'installation du strict kit de raccordement fourni par TELWAN. Tout élément supplémentaire (câble, visserie, support, main-d'œuvre, etc.) nécessaire à la mise en œuvre d'un raccordement pourra être facturé au client directement par le prestataire. À défaut de prise en charge mentionnée dans l'offre souscrite, l'installation initiale restera à la charge du client. Toute modification, maintenance, ou opération telle que décrite à l'article 6.5 et intervenant hors période de garantie de l'installation initiale demandée par TELWAN ou à l'initiative du client sera à sa charge y compris si l'installation initiale a fait l'objet d'une prise en charge.

6.2- L'Installation réalisée par un professionnel agréé TELWAN ou par le Client est réputée opérationnelle dès la connexion à Internet via le réseau du fournisseur.

6.3- Si l'installation de l'Équipement lui incombe, le Client devra se conformer aux instructions du Guide d'Installation. En cas de difficulté, la hotline visée à l'article 7.5 peut être contactée. En cas d'inéligibilité constatée postérieurement à l'installation du matériel (inéligibilité de terrain), le Contrat est de plein droit frappé de caducité sans droit à indemnisation pour chacune des parties.

6.4- En cas d'installation par le Client, celui-ci dispose d'un délai maximum de un (1) mois à compter de la réception de

l'Équipement pour procéder, sous sa responsabilité et selon les modalités visées dans le Guide d'Installation, à l'installation de l'Équipement, paramétrer et configurer son Terminal. Il s'engage à faire part à TELWAN de toute difficulté rencontrée par tout moyen à sa convenance sous un délai de 15 jours. A compter de la réception de cette information par TELWAN, le délai courant pour la mise en Service peut être suspendu.

6.5- Le client reconnaît que des évolutions techniques ou des mises à jour (à titre d'exemple, repositionnement de l'antenne en cas de modifications apportées au réseau, dérèglement suite à intempéries) susceptibles d'améliorer la qualité du Service peuvent être nécessaires. Le Client s'engage à respecter les prescriptions données par TELWAN concernant ces évolutions et ces mises à jour.

Article 7- Obligations de TELWAN :

7.1- TELWAN, dans le cadre du Service, met à la disposition du Client un Service de messagerie électronique à sa demande.

7.2 – TELWAN apporte tout son savoir-faire et ses capacités techniques pour assurer au mieux la permanence et la continuité de l'accès au Service conformément aux normes techniques en vigueur et dans les limites visées à l'article 7.3 ci-après.

7.3- L'accès à Internet décrit à l'article 1 est disponible sans aucune limitation de durée, sous réserve d'interruptions ou de suspensions telles que visées à l'article 10. Sous réserve de la preuve d'une faute imputable à TELWAN, aucune garantie ne peut être apportée par TELWAN quant aux temps d'accès à Internet, aux délais et à la qualité de la transmission des données, aux éventuelles restrictions d'accès à des réseaux et des serveurs connectés à Internet notamment en termes d'authentification de certains serveurs, et plus généralement aux contraintes techniques imposées par la technologie utilisée et par l'encombrement du réseau Internet. TELWAN ne saurait être tenu pour responsable d'une interruption de service imputable à ses propres fournisseurs : cette situation est retenue comme un cas de force majeure.

7.4- Conformément à l'art. L224-33 du code de la consommation : tout projet de modification des présentes sera communiqué par TELWAN au Client par écrit ou sur un autre support durable à la disposition de ce dernier au moins un mois avant son entrée en vigueur, assorti de l'information selon laquelle ce dernier peut, tant qu'il n'a pas expressément accepté les nouvelles conditions, résilier le contrat sans pénalité de résiliation et sans droit à dédommagement, jusque dans un délai de quatre mois après l'entrée en vigueur de la modification.

Dans le cadre de la première année pour les contrats Fibre Optique à durée déterminée ne comportant pas de clause déterminant précisément les hypothèses pouvant entraîner une modification contractuelle de clause portant sur la modification du prix, le client peut exiger l'application des conditions initiales jusqu'au terme de la durée contractuelle.

7.5- TELWAN est joignable :

- par téléphone au **09 72 32 88 67** (prix d'un appel local), du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 17h (hors jours fériés).
- par mail via le site : **www.telwan.fr** (formulaire de contact)
- par courrier à : **TELWAN - L'Allière – 13 route de Couléon 72160 BEILLÉ**

Les Conseillers techniques ont pour mission de résoudre les difficultés techniques rapportées par les Clients, dans la mesure où elles sont directement liées à la délivrance, la qualité du Service, ou relatives à l'Équipement. La hotline n'est pas tenue de résoudre les problèmes de connexion ou de navigation sur Internet résultant de l'utilisation d'un logiciel de contrôle parental, d'un anti-virus, d'un Firewall ou de toute application propre à l'équipement informatique ou réseau interne de l'abonné.

7.6- TELWAN ne peut pas garantir les taux de transfert et les temps de réponse des informations circulant à partir de son Centre Serveur vers Internet. En effet, le ralentissement de ces dernières ne relève pas de la prestation d'accès offerte par le FAI mais des caractéristiques inhérentes au réseau Internet.

7.7- En cas d'interruption du service, le délai de rétablissement commence à compter de la signalisation de l'incident par le Client à TELWAN. Le délai de rétablissement maximum est de 15 jours calendaires pour la BLR et d'un mois pour le service Fibre Optique.

7.8- TELWAN s'engage à mettre à disposition de ses abonnés un espace client accessible depuis son site web : www.telwan.fr. A cet effet, des identifiants lui sont communiqués à titre confidentiel. Le Client modifie son mot de passe après sa première authentification. La conservation de ses identifiants (identifiant et mot de passe) est placée sous la responsabilité du client. L'espace client donne au client l'accès aux informations légales que son fournisseur doit mettre à sa disposition : factures, informations personnelles.

Article 8 - Obligations du Client :

8.1- Le Client s'engage à délivrer des informations exactes le concernant conformément à l'article 15 lors de la souscription au Service et à conserver confidentiels les identifiants et mots de passe qui lui sont remis par TELWAN. En cas de divulgation ou perte de ceux-ci, le Client s'engage à informer sous les plus brefs délais TELWAN pour que de nouveaux identifiants et mots de passe lui soient envoyés par courrier à l'adresse indiquée au contrat.

8.2- Le Client s'engage à ne pas revendre, redistribuer ou louer l'accès au Service et à une utilisation conforme à l'article 2.4 des présentes.

8.3- Le Client, en qualité de dépositaire, s'engage à assurer la conservation, la garde et la sécurité de l'Équipement, remis par TELWAN. A compter de la remise de l'Équipement, le Client est responsable de toute perte ou de tout dommage, à lui, causé. Dans le cadre d'une souscription à une offre avec achat du matériel par le Client, la charge des risques de détérioration, de perte ou de vol lui sera transférée dès sa réception de l'Équipement.

8.4- En cas de dommages causés par le Client à l'Équipement, l'Abonnement reste dû et le Client sera facturé d'un montant égal à la valeur de l'Équipement telle que figurant sur l'annexe 2. Un nouvel Equipement sera remis au Client, à réception de son règlement.

8.5- Le Client s'engage à procéder à la sauvegarde de l'intégralité de ses fichiers, messages et autres données, préalablement à tout appel vers la hotline visée à l'article 7.5 et préalablement à toute prise d'effet de la résiliation, en ce que ladite résiliation entraîne un

effacement de l'ensemble des fichiers, messages et données du Client, pour lequel la responsabilité de TELWAN ne saurait être engagée.

8.6- Le Client s'engage à respecter l'ensemble des dispositions relatives à la protection des œuvres circulant sur Internet notamment en matière de téléchargement d'œuvres musicales.

8.7- Le Client s'engage, en outre, à utiliser le Service conformément, aux dispositions légales en vigueur et notamment s'interdit de :

- Diffuser, consulter, demander, stocker sur son équipement, via le Service, un contenu contraire aux réglementations en vigueur à ce jour en France et relevant, sans que cette liste ne soit limitative, de la pédophilie, de l'incitation à la haine raciale, la négation des crimes contre l'humanité, l'appel au suicide et meurtre, le proxénétisme et/ou portant atteinte à un droit de propriété intellectuelle d'un tiers ou à tout autre droit,
- Pratiquer le postage massif en violation des droits de tiers, notamment par l'envoi de courriels groupés sans sollicitation des destinataires tels que l'envoi massif de courriels à des destinataires différents et/ou répétés à destination d'un seul destinataire,
- Utiliser sa connexion pour effectuer des actes de piratage ou utiliser, à des fins illicites et/ou illégales, les informations circulant sur le réseau.

Afin d'appliquer au mieux les règles de bonne utilisation d'une liaison Internet, l'HADOPI (Haute Autorité pour la Diffusion des Œuvres et la Protection des Droits sur Internet) a créé le label PUR « Promotion des Usages Responsables ». Des précisions concernant la sécurisation et l'utilisation légale d'un accès à Internet sont disponibles via le site www.hadopi.fr

Par l'acceptation des présentes, le client s'engage au respect des règles résultant de la loi HADOPI.

Il est expressément stipulé que conformément aux dispositions légales en vigueur, en cas de contradiction aux stipulations visées ci-dessus, TELWAN pourra effectuer la coupure immédiate de la connexion. Dans ce cas, le Client fera son affaire et s'engage à assurer à ses frais la désinstallation et le retour de l'Équipement : en aucun cas, il ne pourra exiger de TELWAN la désinstallation susvisée.

8.8- A la souscription de son abonnement, l'Abonné s'engage à fournir à TELWAN une adresse E-mail de contact. A défaut et à la demande du client, une adresse de son choix sera créée sous le nom de domaine @telwan.fr. Cette adresse de contact sera considérée comme adresse principale et utilisée par TELWAN pour toute communication auprès de son client (notification, prévenance, actualité, etc.). Les messages à cette adresse seront réputés reçus et lus par l'Abonné. TELWAN se réserve par ailleurs le droit de communiquer à tout moment avec ses Abonnés par tous les moyens dont il dispose.

Article 9 - Dispositions Financières :

9.1- La facturation est établie conformément à l'offre souscrite.

- La 1ère connexion générera la mise en facturation de l'abonnement. En cas d'auto-installation, sauf cas de force majeure à notifier par écrit à TELWAN, la 1ère facturation interviendra au plus tard 30 jours après la réception de l'Équipement par le Client.

- Les frais d'accès au service, le matériel de raccordement et les frais de port peuvent faire l'objet d'une facture antérieure à la 1ère connexion.

9.2- Le règlement de l'Abonnement s'effectue par prélèvement automatique à termes à échoir. Toute période commencée est due. En cas de rejet d'un prélèvement, quel qu'en soit le motif, les frais occasionnés seront répercutés au client à hauteur de 8.33 €HT auxquels s'ajoutent la TVA en vigueur par rejet.

9.3- Dès leur émission, les factures sont mises à disposition du Client via son espace personnel. Cependant, sur simple demande du Client, qui peut être effectuée par tout moyen et à tout moment, y compris lors de la souscription, les factures à venir lui sont adressées gratuitement sur support papier. Si la demande intervient en cours de contrat, elle est prise en compte dix jours ouvrés après la date de cette demande.

9.4- L'Abonnement est facturé en euros toutes taxes comprises (TTC). Les taux de TVA sont susceptibles d'évoluer suivant la réglementation en vigueur. En cas de résiliation du Contrat avant l'échéance de facturation, la facturation est arrêtée aux conditions de résiliation, telles que visées à l'article 11.

9.5- Sans préjudice de toute demande en dommages et intérêts, en cas de retard ou de défaut de paiement, TELWAN sera fondée, après exécution de la procédure portée à l'article 9.6 des présentes, restée sans effet à interrompre la connexion et à introduire une procédure contentieuse aux fins du recouvrement de la créance par voie amiable ou de justice.

9.6- A constatation du défaut de paiement :

- L'impayé fera l'objet d'une 1ère relance adressée le jour même au Client par courrier électronique ; la prévenance d'une coupure sous 2 jours à défaut de régularisation est notifiée au client dans cette 1^{ère} relance.
- À défaut de règlement constaté, la connexion sera suspendue jusqu'à régularisation de la situation comptable.
- Sans régularisation de la part du client, la 2ème présentation du prélèvement rejeté aura lieu à 1 mois de la 1^{ère}. Un nouveau rejet entraînera l'envoi d'une 2^{ème} relance par courrier électronique ;
- À défaut de régularisation, TELWAN se réserve le droit de procéder à la résiliation de l'abonnement pour motif "impayés". Le litige sera transmis au Service Contentieux mandaté par TELWAN aux fins de recouvrement des créances restant dues.

L'intégralité des frais de traitement et de recouvrement seront portés à la seule charge du Client. La remise en Service de la connexion sera alors soumise à la régularisation du compte client, au règlement de la totalité des frais de recouvrement.

Article 10 - Interruptions et suspensions du Service :

TELWAN assure le fonctionnement de Centre Serveur 24h/24 et 7j/7. Cependant, outre le cas visé à l'article 9.6, TELWAN se réserve la faculté de suspendre, limiter ou bloquer l'accès au Service :

- Pour se conformer à toute loi, réglementation, décision de justice ou injonction exigeant une action immédiate,
- Pour éviter toute interférence pouvant créer un dommage sérieux ou une dégradation grave du réseau Internet de TELWAN,
- Pour éliminer tout risque sérieux d'altération des infrastructures de TELWAN et/ou celles d'un tiers,

- Pour préserver le Service en cas d'une utilisation abusive observée de nature à mettre sa qualité en péril,
- Pour éviter que le Service soit utilisé en violation à toute loi, réglementation,

Sous réserve des périodes de maintenance, de pannes éventuelles et des coupures de connexion dues à ses propres fournisseurs d'accès.

Article 11 - RESILIATION :

En cas d'échec de l'installation sur décision de TELWAN suite à la prévenance du Client par tout moyen à sa convenance pour signaler les faits, ou par l'installateur mandaté, l'abonnement du Client ne pourra prendre effet : la restitution de l'Équipement se fera à l'aide du bon de retour prépayé adressé au Client. Aucune facturation ne sera émise pour le compte Client et la résiliation sera prise en compte à titre gratuit.

11.1- Résiliation du Contrat à l'initiative du Client :

Le Client pourra, à compter de l'arrivée à expiration de la période initiale visée à l'article 4, procéder à la résiliation du Contrat. La résiliation devra s'effectuer par un courrier recommandé avec demande d'avis de réception mentionnant le nom et prénom du client adressé à : **TELWAN – L'Allière – 13 route de Couléon 72160 BEILLÉ**

En cas de résiliation du Contrat par le Client préalablement à l'arrivée à échéance de son engagement initial, le Client sera redevable d'une indemnité forfaitaire égale à la totalité des sommes restant dues dans la limite des douze premiers mois de son Contrat. La résiliation prendra effet à la fin du mois de la réception de la demande dans le respect des engagements contractuels sous réserve de réception du courrier recommandé avec accusé de réception avant le 20 dudit mois. La facture de clôture du dossier comprendra outre le solde du compte Client restant en faveur de TELWAN, le prorata de l'abonnement calculé jusqu'à la date effective de la résiliation, le cas échéant, les abonnements restants contractuellement dus jusqu'à l'échéance de l'engagement initial.

De même, conformément aux dispositions visées à l'article L224-28 du Code de la consommation, dans le cas d'un engagement d'une durée supérieure à 12 mois, le Client sera autorisé à procéder à la résiliation par anticipation du Contrat à compter de la fin du douzième mois suivant sa prise d'effet. Dans cette hypothèse, il restera redevable du montant des factures à échoir pour la durée restant à courir, dans la limite d'un montant qui ne pourra pas excéder le quart du montant dû au titre de la fraction non échue de la période du contrat restant à courir.

En cas de résiliation anticipée suite à un décès ou un cas de force majeure, TELWAN acceptera à réception des justificatifs attestant du motif, la résiliation de l'abonnement sans frais.

En cas de résiliation anticipée suite à un déménagement sur une zone non couverte par le Service, TELWAN acceptera à réception des justificatifs attestant du motif, la résiliation de l'abonnement sans les éventuels frais liés à l'engagement.

En cas de résiliation par le Client d'un contrat comprenant la mise à disposition (sans achat) ou la location de l'Équipement, il s'engage à restituer l'Équipement complet dans son emballage d'origine et en bon état de marche. Le Client devra le renvoyer, à ses frais, à : **TELWAN – L'Allière – 13 route de Couléon 72160 BEILLÉ**, au plus tard dans les 8 jours suivant la date de prise d'effet de la résiliation. A défaut d'envoi dans les délais, TELWAN se réserve le droit de procéder à la facturation des éléments non restitués à hauteur de la valeur reportée en annexe 2 des présentes. Dans cette hypothèse, l'Équipement deviendra alors la propriété du Client. Aucune reprise ni remboursement par TELWAN ne sera alors envisageable.

En cas de restitution de l'Équipement en mauvais état de fonctionnement, TELWAN sera en droit de facturer les frais de réparation dans la limite de la valeur de remplacement de l'Équipement telle que mentionnée en annexe 2 des présentes.

En cas d'un contrat avec achat du matériel par le Client, celui-ci en demeure le propriétaire au-delà de la résiliation. TELWAN n'en acceptera pas la restitution et le Client ne pourra pas en exiger le remboursement.

11.2- Résiliation à l'initiative de TELWAN :

TELWAN se réserve le droit de résilier ou suspendre de plein droit et sans préavis le contrat, sans que le Client ne puisse lui demander une quelconque indemnité, en cas de faute du Client ou de violation grave ou renouvelée des Conditions Générales et en particulier dans les hypothèses suivantes :

- TELWAN se verrait être notifié par les autorités compétentes, que le Client ne respecte pas les lois et règlements en vigueur ou fait un usage d'Internet de nature à porter préjudice aux droits des tiers ou qui serait contraire aux bonnes mœurs ou à l'ordre public,
- TELWAN se verrait être notifié par les autorités compétentes que le Client reproduit, diffuse des données protégées par un droit de propriété,
- TELWAN constaterait des actes de piratage ou des utilisations illicites d'informations circulant sur le réseau ayant pour cause ou origine la connexion avec le Client.

Outre la résiliation ou la suspension de connexion, dans le cas des hypothèses énoncées à l'alinéa précédent, les sommes versées par l'Abonné resteront acquises à TELWAN sans préjudice des sommes restant dues ni des poursuites judiciaires que le FAI pourrait entreprendre à l'encontre de l'Abonné. Les sommes dues par l'Abonné restent exigibles même après la prise d'effet de la résiliation. La résiliation à l'initiative de TELWAN pour les cas visés précédemment fera l'objet d'une restitution des Équipements à la charge du Client.

11.3- La résiliation d'un élément d'un Pack (offre groupée) peut être validée par les services de TELWAN sous condition d'une incapacité technique avérée à livrer l'élément considéré. Dans ce cas et uniquement dans ce cas, une modification du contrat sera proposée au client dans le cadre d'un avenant pour changement d'offre.

11.4- Les adresses de messagerie feront l'objet d'une résiliation à compter de la date de résiliation.

Article 12 - GARANTIE DU MATERIEL :

Garantie commerciale :

- La garantie commerciale s'applique au matériel vendu. Sa durée est de 12 mois à compter de la réception du matériel par le Client

et entraîne une réparation voire un remplacement à la charge de TELWAN sur cette période de 12 mois ;

- Le matériel loué ou mis à disposition bénéficie d'une réparation ou d'un remplacement à la charge de TELWAN tout au long de la durée du contrat.

Garantie légale de conformité :

Outre la garantie commerciale, TELWAN est tenu d'appliquer au matériel vendu, loué ou mis à disposition, la garantie légale de conformité. Conformément à l'art. L421-3 du code de la consommation, « le matériel doit, dans des conditions normales d'utilisation ou dans d'autres conditions raisonnablement prévisibles par le professionnel, présenter la sécurité à laquelle on peut légitimement s'attendre et ne pas porter atteinte à la santé des personnes ». La responsabilité de TELWAN est engagée dans le cadre des articles L217-4, L217-5 et L217-12 du Code de la Consommation ainsi que des art. 1641 et 1648 du Code Civil.

"Code de la consommation :

- Article L217-4 : Le vendeur est tenu de livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existants lors de la délivrance. Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité.

- Article L217-5 : Pour être conforme au contrat, le bien doit,

1° Être propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :

- Correspondre à la description donnée par le vendeur et posséder les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;

- Présenter les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage

2° Ou présenter les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou être propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.

- Article L217-9 : En cas de défaut de conformité, l'acheteur choisit entre la réparation et le remplacement du bien. Toutefois, le vendeur peut ne pas procéder selon le choix de l'acheteur si ce choix entraîne un coût manifestement disproportionné au regard de l'autre modalité, compte-tenu de la valeur du bien ou de l'importance du défaut. Il est alors tenu de procéder, sauf impossibilité, selon la modalité non choisie par l'acheteur.

- Article L217-12 : L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien.

Code civil :

- Article 1641 : Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.

- Article 1644 : Dans le cas des articles 1641 et 1643, l'acheteur a le choix de rendre la chose et de se faire restituer le prix, ou de garder la chose et de se faire rendre une partie du prix, telle qu'elle sera arbitrée par experts.

- Article 1648 (alinéa 1) : L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice."

Au-delà des garanties ci-dessus, le matériel vendu, à échanger sur avis de TELWAN, est facturé au client sous condition de son acceptation écrite des conditions d'échange qui lui sont proposées.

Lorsqu'il agit en garantie légale de conformité, le consommateur :

- bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir ;

- peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coût prévues par l'art.

L.217-9 du code de la consommation ;

- est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les vingt-quatre mois suivant la délivrance du bien.

La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale éventuellement consentie.

Le consommateur peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du code civil et que dans cette hypothèse, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du code civil.

Article 13 - Responsabilité :

13.1- TELWAN est responsable des dommages directs subis par le Client qui démontre que les agissements de TELWAN sont la cause desdits dommages. La responsabilité de TELWAN est limitée à un plafond égal au prix de trois mois d'Abonnement facturés et effectivement payés par le Client. Les connexions n'étant pas proposées à destination d'un usage professionnel, les dommages immatériels sont exclus de toute réparation par TELWAN.

13.2- Conformément à la législation en vigueur, TELWAN en qualité de fournisseur d'accès Internet, n'a pas d'obligation générale de surveiller les informations transmises sur Internet, ni de rechercher des activités illicites. TELWAN n'est pas responsable des Services accessibles par Internet, de la nature ou des caractéristiques des données qui pourraient transiter par l'intermédiaire du Service. Le Client s'engage à utiliser le Service dans le respect des lois et règlements en vigueur. En conséquence, TELWAN ne peut être tenu responsable du contenu des messages, publicités, des produits, des Services du Client ou de tout autre matériel, de quelque nature que ce soit, disponible sur ou à partir de sites Internet. La responsabilité de TELWAN ne peut être engagée que dans les cas prévus par la loi du 21/06/2004 relative à la confiance dans l'économie numérique.

13.3- TELWAN ne peut en aucun cas être tenu responsable de tout acte, défaillance, omission ou négligence d'un quelconque

opérateur tiers qui pourrait avoir un impact sur le Service.

13.4- Le cas de force majeure (événement imprévisible, inévitable et insurmontable) suspend les obligations nées du contrat pendant toute la durée de son existence. Les parties ne seront pas tenues pour responsables, ou considérées comme ayant failli aux présentes Conditions, pour tout retard ou inexécution, lorsque la cause du retard ou de l'inexécution est liée à un cas de force majeure telle que définie par la jurisprudence.

Article 14 - Transfert :

14.1- Le transfert de propriété de l'Équipement vendu dans le cadre de la souscription au Service, ne sera opéré que suite au règlement intégral du prix à TELWAN.

14.2- Le Client s'interdit de transférer tout ou partie de ses droits et obligations résultant du Contrat sans l'accord préalable et écrit de TELWAN.

14.3- TELWAN se réserve la faculté de transférer librement à toute autre personne tout ou partie des droits et obligations découlant du Contrat.

14.4- TELWAN se réserve le droit d'intégrer dans sa base de traitement l'ensemble des informations concernant les abonnés d'un opérateur dont elle aurait acquis en toute légitimité les droits et obligations dans le cadre d'un rachat, d'une fusion ou d'une reprise sous quelque forme juridique que ce soit.

Article 15 - Données et informations nominatives :

15.1- En application des dispositions de la loi n°2000-719 du 1er août 2000, les informations nominatives déclarées par le Client pourront être communiquées, sur réquisition des autorités judiciaires. Les informations recueillies dans le cadre de la conclusion du Contrat ont un caractère obligatoire et sont indispensables pour la souscription du Service. Ces informations recueillies peuvent donner lieu à exercice du droit individuel d'accès, de rectification ou d'opposition auprès de TELWAN, conformément aux conditions prévues par la délibération n° 80-10 du 1er avril 1980 de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés.

15.2- Par la souscription au Service, le Client autorise expressément TELWAN à utiliser les informations qu'il a délivrées et, en particulier, les informations relatives à la 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 et Télécommunications. Le Client peut à tout moment faire cesser ce type de messages en adressant un courrier à TELWAN - L'Allière - 13 route de Couléon 72160 BEILLÉ.

Article 16 - Divers :

16.1- En cas de désaccord avec le service clients ou si la réponse apportée suite à une réclamation mail ou courrier que vous avez effectuée ne vous donne pas entière satisfaction, vous pouvez :

- Appeler le service Client au 09.72.32.88.67
- Envoyer un courrier à TELWAN – 13 route de Couléon – 72160 BEILLÉ
- Envoyer un mail à contact@telwan.fr

Vos possibilités de recours

Si vous n'obtenez pas satisfaction des réponses apportées par nos services, les différends irrésolus peuvent être portés devant le Médiateur des communications électroniques :

- par courrier à :

AMCE- -29, rue Lafouge

CS 30342

94250 – GENTILLY

- via le site web : <https://www.mediation-telecom.org>

16.2- Le Client s'engage à prévenir TELWAN sans délai et par tout moyen, et à confirmer par écrit, toute modification de sa situation personnelle (changement d'adresse, de coordonnées bancaires, d'adresse mail, de numéro de téléphone etc.) susceptible d'avoir un effet sur l'exécution du Contrat. Dans l'hypothèse où le Client aurait omis d'informer TELWAN de ladite modification, TELWAN ne saurait être tenu pour responsable des conséquences que pourrait subir le Client et/ou les tiers.

CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE

Il est entendu que les présentes conditions conservent leur valeur complémentaire aux Conditions Générales de Vente auxquelles elles ne se substituent nullement et en restent indissociables.

1. CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE D'UN ACCES A INTERNET PAR UN RESEAU RADIO

La Boucle Locale Radio diffuse autour d'une station de base (émetteur) et permet le transfert de communications électroniques sur des bandes de fréquence.

Article 1 - Définitions :

Les mots et expressions ci-après auront, dans le cadre du Contrat, la signification suivante :

Débit : désigne la vitesse de connexion. Le débit théorique d'une connexion dépend de divers paramètres qui en influencent directement la valeur : distance de l'émetteur, dégagement du terrain, charge du réseau, perturbations électromagnétiques environnantes. Le débit théorique correspond à un débit maximum et ne peut aucunement être garanti.

Éligibilité : désigne la capacité du Local à recevoir le Service en fonction de sa situation géographique, de son éloignement du relais, et des contraintes du réseau.

- Éligibilité logicielle : détermination à distance de la capacité du Local à recevoir le Service au moyen d'un outil informatique retenant la configuration géographique du terrain et la distance observée entre le Local et le relais émetteur. Cette éligibilité est déterminée par TELWAN et soumise à validation de ses fournisseurs le cas échéant.

- Éligibilité de terrain : détermination sur le terrain de la capacité du Local à recevoir le Service tenant compte en supplément de l'éligibilité logicielle de l'ensemble des obstacles (bâtiments, végétation) se situant entre l'Installation finalisée et l'émetteur ainsi que de la qualité du signal radio.

Émetteur/Relais : désigne les installations constituées d'antennes diffusant des signaux radio selon des angles précis d'émission destinés à la connexion des abonnés.

Équipement : désigne le kit de raccordement composé d'une antenne réceptrice et d'un Modem en éléments séparés.

BLR : Boucle locale radio

Article 2 - Description du Service livré par les technologies radio :

Le service comprend :

- L'accès à Internet par une connexion reposant sur la technologie BLR. Le débit théorique ne peut être garanti et correspond à un débit maximum. Il dépend entre autres de la conformité de l'installation utilisateur ainsi que de la capacité disponible sur le relais, de la topographie et de la végétation environnante,
- L'accès à cinq comptes de messagerie électronique sur demande.

Article 3 - Déclarations du Client :

Le Client déclare :

- Avoir pris connaissance des caractéristiques et des limites de l'Internet décrites ci-dessous,
- Que les transmissions sur l'Internet ne bénéficient que d'une fiabilité et d'une sécurité technique relatives,
- Que les données circulant sur l'Internet ne sont pas protégées contre des détournements, et qu'en conséquence la conservation et la confidentialité des mots de passe, codes confidentiels, et plus généralement de toute information sensible est aléatoire,
- Qu'il lui appartient de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et/ou équipements et/ou logiciels stockés, de la contamination par des virus, des tentatives d'intrusion dans son système via le Service,
- Que son Terminal est sous sa garde et sa responsabilité, TELWAN ne pouvant en conséquence être tenu responsable de tout dommage du fait de sa connexion, sauf faute prouvée de TELWAN,
- Avoir pris connaissance des règles d'utilisation de l'Internet notamment dans le cadre fixé par l'HADOPI tel que référencé dans les présentes CGV.

Article 4 - Dispositions financières :

Les raccordements au réseau BLR ne bénéficient pas de prise en charge. L'installation du matériel de connexion est effectuée par l'installateur mandaté par TELWAN. Les frais de la prestation resteront à la charge du client.

4.1 - Le raccordement, effectué en présence du Client, donne lieu à la signature d'un compte-rendu d'intervention, signé par le Client et l'installateur mandaté par l'opérateur réseau ou TELWAN. Ce compte-rendu d'intervention fait état de la date d'intervention, des prestations réalisées dans le cadre du raccordement et de l'acceptation par le Client de la finalité de l'intervention.

4.2 - En cas d'absence du Client à la date de rendez-vous convenue avec TELWAN et/ou l'opérateur réseau, ou en cas de refus d'installation par le Client lors de la présentation de l'installateur agréé lors du rendez-vous de raccordement, une pénalité d'un montant, figurant en annexe 2 des présentes Conditions générales de Vente, sera facturée au Client.

4.3 - En cas d'annulation du rendez-vous de raccordement pour rétractation du Contrat dans un délai inférieur à 48 heures à l'heure et date préalablement fixées, une pénalité d'un montant, figurant en annexe 2 des présentes Conditions générales de Vente, sera facturée au Client.

4.4 - Toute demande d'intervention par le Client induisant le déplacement à tort d'un installateur, c'est-à-dire non imputée aux Équipements ou infrastructures de l'opérateur réseau et de TELWAN mais liée à des modifications de l'installation à l'initiative du

2. CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE D'UN ACCES PAR FIBRE OPTIQUE

La fibre optique est un fil de verre ou de plastique plus fin qu'un cheveu qui, au moyen des signaux lumineux injectés permet de transporter des quantités très importantes de données à la vitesse de la lumière sur plusieurs centaines voire milliers de kilomètres. On atteint des débits d'une qualité de transmission insensible aux perturbations électromagnétiques.

Article 1 - Définitions :

Boucle Locale Optique : réseau de desserte locale sur support optique qui relie le Nœud de Raccordement Optique (NRO) ou Point de Mutualisation (PM) au point de terminaison situé chez l'Abonné.

FTTH (Fiber To The Home : Fibre optique à domicile) : réseau de fibre optique permettant la fourniture au domicile de l'Abonné, d'un accès à Internet en très haut débit.

Optical Network Termination (ONT) : boîtier chargé de la terminaison de la fibre optique au domicile de l'Abonné. Il assume la conversion du signal optique en signal électrique.

Point de terminaison : la box fournie par TELWAN constitue l'unique point d'accès au réseau. Les éléments installés en aval de la box constituent un réseau interne placé sous la responsabilité de l'Abonné.

Prise Terminale Optique (PTO) : point d'entrée de la fibre dans la partie privative. Son emplacement est définitif.

Article 2 - Conditions de souscription :

Toute souscription est subordonnée à la localisation du local dans une zone géographique couverte par la Boucle Locale optique, au jour de la souscription ou incluse dans le plan de déploiement du réseau.

En phase préliminaire à la souscription définitive, le futur Abonné sera informé des services auxquels il peut avoir accès. Il déterminera ainsi son choix en connaissance de cause.

Article 3 - Conditions d'installation :

L'ONT ne sera installée que sous la condition expresse de l'arrivée de la fibre optique à l'intérieur du domicile de l'Abonné. Afin de raccorder le domicile de l'Abonné au réseau, une adduction souterraine ou des travaux spécifiques en domaine privé peuvent être nécessaires. Il appartient alors à l'Abonné de faire le nécessaire afin que l'installateur soit en capacité d'exploiter l'infrastructure existante.

L'installation de la PTO et de l'ONT est effectuée par un installateur agréé par l'opérateur réseau.

L'installation de la Box est à effectuer par l'Abonné selon la procédure détaillée dans le guide d'installation. Au-delà de la Box, les installations constituent le réseau interne de l'Abonné dont la configuration et la maintenance restent à sa charge et sont placées sous sa seule responsabilité.

Article 4 - Raccordement au réseau :

Un logement est effectivement raccordé à la Boucle Locale optique uniquement lorsqu'un ONT a été installé à l'intérieur du logement. Sous réserve des conditions décrites aux articles 2 et 3 des présentes, et de l'existence des infrastructures d'accueil nécessaires, TELWAN procède à l'expédition du matériel de type Box (hors équipement de raccordement optique à la charge de l'opérateur réseau). Dans le cas contraire, une étude de faisabilité préalable permet d'identifier les habitations pouvant être raccordées. Si le domicile de l'Abonné se situe au sein d'une copropriété, le raccordement effectif du domicile dépend dans un premier temps de la pose préalable de la fibre dans l'immeuble, ce qui nécessite l'accord du ou des propriétaires. Etant donné le caractère théorique de l'étude de faisabilité réalisée, il se peut, dans certains cas, que, lors du raccordement, des impossibilités notamment techniques empêchent l'adduction effective de l'habitation de l'Abonné. Si au moment de l'installation, il apparaît que le raccordement à la Fibre n'est pas possible dans le domicile de l'Abonné, il pourra soit mettre fin au présent Contrat et demander la résiliation de ce dernier sans autre formalité, soit souscrire à l'une des offres alternatives auxquelles il est éligible. Le raccordement inclut le tirage de la fibre jusqu'à l'intérieur de la propriété desservie, en empruntant les gaines techniques et les passages permettant la pose de la fibre jusqu'au Point de Terminaison Optique dans la limite de 60 mètres linéaire. Au-delà de cette limite, un devis sera établi. L'installateur procédera ensuite à la pose de l'ONT, nécessaire au branchement du Modem tel que détaillé dans le guide d'installation.

4.1 - Le raccordement, effectué en présence du Client, donne lieu à la signature d'un compte-rendu d'intervention, signé par le Client et l'installateur mandaté par l'opérateur réseau. Ce compte-rendu d'intervention fait état de la date d'intervention, des prestations réalisées dans le cadre du raccordement et de l'acceptation par le Client de la finalité de l'intervention.

4.2 - En cas d'absence du Client à la date de rendez-vous convenue avec TELWAN et/ou l'opérateur réseau, ou en cas de refus d'installation par le Client lors de la présentation de l'installateur agréé lors du rendez-vous de raccordement, une pénalité d'un montant, figurant en annexe 2 des présentes Conditions générales de Vente, sera facturée au Client.

4.3 - En cas d'annulation du rendez-vous de raccordement pour rétractation du Contrat dans un délai inférieur à 48 heures à l'heure et date préalablement fixées, une pénalité d'un montant, figurant en annexe 2 des présentes Conditions générales de Vente, sera facturée au Client.

4.4 - Toute demande d'intervention par le Client induisant le déplacement à tort d'un installateur, c'est-à-dire non imputée aux Equipements ou infrastructures de l'opérateur réseau et de TELWAN mais liée à des modifications de l'installation à l'initiative du Client, sera facturée au Client selon le montant indiqué en annexe 2 des présentes Conditions générales de Vente.

Article 5 - Description du service :

Le raccordement au réseau de la Boucle Locale optique permet l'accès au très haut débit. Le débit livré correspond au débit proposé par l'offre souscrite. Cependant, il est à souligner que ce débit reste un débit crête IP maximum et ne peut aucunement être garanti.

Article 6 - Déclarations du Client :

- Le Client déclare avoir pris connaissance des caractéristiques et des limites de l'Internet décrites ci-dessous et reconnaît accepter que le Service proposé par TELWAN, en raison de la spécificité de la technologie utilisée implique :

- Que l'éligibilité définitive ne peut être confirmée par TELWAN qu'après l'installation du matériel et l'activation effective du service,
- Que les transmissions sur l'Internet ne bénéficient que d'une fiabilité et d'une sécurité technique relatives,
- Que les données circulant sur l'Internet ne sont pas protégées contre des détournements, et qu'en conséquence le client est responsable de la confidentialité de ses mots de passe, codes confidentiels, et plus généralement de toute information sensible dont il lui appartient d'assurer la protection par tout moyen à sa disposition,
- Qu'il lui appartient de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et/ou équipements et/ou logiciels stockés, de la contamination par des virus, des tentatives d'intrusion dans son système via le Service,
- Que son Terminal est sous sa garde et sa responsabilité, TELWAN ne pouvant en conséquence être tenu responsable de tout dommage du fait de sa connexion, sauf faute prouvée de TELWAN,
- Avoir pris connaissance des règles d'utilisation de l'Internet notamment dans le cadre fixé par l'HADOPI tel que référencé dans les présentes CGV.

Article 7 - Obligations du Client :

- En application de la réglementation en vigueur, l'accès aux services proposés par TELWAN implique le maintien d'un raccordement au réseau de boucle locale desservant le local de l'Abonné conforme aux normes en vigueur, ou à défaut l'existence d'infrastructures d'accueil conformes aux prescriptions d'urbanisme et de construction permettant le passage de câbles de communications électroniques, dont il appartient à l'Abonné de s'assurer du bon état.
- L'Abonné demeure responsable de l'installation et de la maintenance de son équipement personnel, dont le bon état et notamment la conformité électromagnétique aux normes en vigueur et sa protection face aux risques électriques (surtensions, impact de foudre...) est une condition essentielle du bon fonctionnement.
- En cas d'inéligibilité de terrain constatée a posteriori de l'installation de l'équipement, le Client dispose d'un délai de 10 jours pour retourner à ses frais le matériel complet à TELWAN et en bon état de marche dans son emballage d'origine accompagné des modes d'utilisation et documentation à : TELWAN – L'Allière – 13 route de Couléon 72160 BEILLÉ. A défaut, le matériel sera facturé à hauteur de la valeur mentionnée sur l'annexe 2. La facturation pour non-restitution reste applicable y compris pour les cas de mise à disposition gratuite.

3. CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE DU SERVICE TELEPHONIE FIXE

Il est entendu que le Service est réservé à l'usage domestique et personnel du Client et n'est aucunement destiné à un usage professionnel ou commercial.

Article 1 - Définitions :

Les mots et expressions ci-après auront, dans le cadre du Contrat la signification suivante :

Appel : désigne du point de vue du Client un appel entrant ou sortant émis ou reçu depuis son téléphone.

Box : boîtier connecté au kit de raccordement permettant la réception et l'émission des Appels. La Box et l'Equipement constituent ensemble un tout indivisible, dès lors que le Client a souhaité bénéficier du Service de téléphonie.

Hors forfait : désigne tous les appels émis vers des destinations non comprises dans l'offre souscrite.

Présélection : collecte par TELWAN des consommations téléphoniques de la ligne fixe du Client aux fins d'une facturation à un tarif préférentiel.

Portabilité : désigne la conservation et l'attribution du numéro de ligne fixe existante du client à une ligne de téléphonie par Internet (VoIP).

Service : désigne le service de téléphonie conformément aux dispositions du Contrat permettant l'émission et la réception des Appels.

Relevé d'Identité Opérateur ou R. I. O. : code permettant à l'opérateur entrant d'identifier le contrat associé à un numéro de ligne dont la portabilité est demandée à un opérateur cédant.

Téléphonie Illimitée : intégralité des appels contenus dans l'offre souscrite.

Terminal/Téléphone : appareil connecté à la Box permettant au Client de recevoir et d'émettre des appels. Les fax et télécopieurs sont incompatibles avec la Box.

VOIP (Voice Over IP) : désigne la circulation de la voix par le circuit de l'Internet.

Article 2 - Souscription au Service :

TELWAN s'engage à faire ses meilleurs efforts pour satisfaire toute demande de raccordement VoIP dans la limite de la qualité de la connexion Internet.

2.1 - Le client souscrit à un Pack, alors le service de téléphonie est intégré à l'offre Internet. Les éléments d'un Pack sont indissociables. Le seul motif retenu pour la résiliation de cette partie du Pack sera l'impossibilité technique constatée par TELWAN de livrer le service. Dans ce cas un downgrade de l'offre souscrite initialement sera envisageable.

2.2 - Le Client choisit d'ajouter l'option de téléphonie à sa souscription Internet via une vente additionnelle. L'option de téléphonie est associée à un engagement de 12 mois. La résiliation de cette option avant la fin de la durée d'engagement entraînera des frais de résiliation conformément à l'article 11 des présentes CGV.

Quelle que soit la formule de souscription, la commande d'une ligne VoIP n'est transmise par TELWAN à ses fournisseurs que lorsque la connexion Internet est activée. La création de la ligne de téléphone se fait sous 72 heures maximum à compter de la demande sous réserve que TELWAN soit en possession des informations valides permettant cette création (ex. code RIO).

Article 3 - Description du Service :

- Le Service de téléphonie fixe permet l'émission/réception d'appels depuis et vers le Terminal du Client.
- Le Service est personnel et exclut toute location ou revente en tout ou partie au profit de tiers, notamment à des fins commerciales.
- Le Service Téléphonie VoIP ne permet pas de garantir l'émission et la réception de télécopies et peut créer des dysfonctionnements notamment avec des systèmes de télésurveillance et de surveillance médicale. Il est uniquement compatible avec les équipements CE avec numérotation à fréquence vocale.
- Le Client doit s'informer avant de souscrire au service de la compatibilité de ses matériels avec le service de téléphonie proposé par TELWAN.

Article 4 - Matériel et Installation :

L'expédition du matériel comprend :

- La Box,
- Le Guide d'Installation,

Le raccordement se fait par la Box installée exclusivement par le Client ou par un professionnel de son choix. L'installation doit être effectuée dans le respect du Guide d'Installation joint à la Box.

Le(s) terminal(aux) de l'Abonné, aux normes en vigueur, y compris le câblage en aval de la Box, doit(vent) être compatible(s) avec la fourniture du service TELWAN et du boîtier de raccordement fourni et sont placés sous la seule responsabilité de l'Abonné. En conséquence, la responsabilité de TELWAN ne peut être engagée en cas d'incompatibilité.

Article 5 - Durée :

La souscription à l'option téléphonie souscrite hors Offre groupée (Art.1 – Définitions des Conditions Générales de Vente) se voit appliquée la durée d'engagement prévue dans l'offre souscrite.

Article 6 - Inscription à l'Annuaire Universel :

Les coordonnées du client ne seront pas inscrites dans l'annuaire universel.

Article 7 - Portabilité d'un numéro de ligne fixe :

7.1 - Lorsque le Client souhaite porter (conserver) son numéro de téléphone existant vers une ligne TELWAN et que ce service est réalisable, il doit mandater TELWAN pour procéder, auprès de l'opérateur cédant, à une demande de conservation de son numéro initial. **Après réalisation et seulement après** réalisation de la portabilité de son numéro, le Client devra procéder à la résiliation de son contrat et des options qui y seraient rattachées auprès de son ancien opérateur. Il lui appartiendra également de s'acquitter auprès de cet opérateur, et d'éventuels opérateurs tiers, des sommes restant dues au titre du (des) abonnements précédemment détenu(s).

La mise en œuvre du Service ne pourra être effective qu'après un délai moyen de 15 jours ouvrés à compter de la transmission de la demande de portabilité à l'opérateur cédant. TELWAN ne pourra être tenu pour responsable des retards pris dans l'ouverture du service qui seraient imputables à l'opérateur cédant.

7.2 - Le code R. I. O. ou Relevé d'Identité Opérateur :

Ce code permet l'identification rapide et facile d'une ligne de téléphone et du contrat qui lui est attaché. Lors d'une demande de portabilité d'un numéro de ligne fixe le Client doit impérativement fournir ce code RIO à TELWAN. Il l'obtiendra par appel au 3179 depuis la ligne dont le numéro doit être porté. Le RIO lui sera communiqué par le service vocal ou, à sa demande par SMS. Il est impératif que ce code soit transmis de manière précise, toute erreur générera un refus de la portabilité et conduira à la demande d'un nouveau RIO. Le délai d'obtention de la portabilité en sera impacté.

Il est à noter que la portabilité d'un numéro de ligne fixe n'est initialisée par TELWAN auprès des opérateurs cédants que lorsque la connexion à Internet est activée.

Article 8 - Conditions d'utilisation de l'offre de téléphonie :

8.1 - Les offres de Téléphonie dites « illimitées » : ces offres concernent uniquement les communications vocales entre deux individus dans le cadre d'un usage privé sous un plafond de 150 numéros d'appel différents par mois et 1 heure maximum par appel. Les communications hors forfait c'est-à-dire non comprises dans l'offre illimitée (mise en relation et consommations à la mn) sont facturées conformément à la Documentation tarifaire en vigueur et accessible via le site : www.telwan.fr/support/. Le service livré est conforme à l'offre souscrite dont les caractéristiques sont décrites sur le bulletin de souscription et disponibles via le site : www.telwan.fr/support/ en consultant la Grille Tarifaire en vigueur.

8.2 - Les exclusions :

- Les renvois d'appels ne sont pas inclus.
- La terminaison des appels nationaux fixes pour les Abonnés ne répondant pas à ces critères sera facturée à la seconde selon la Grille Tarifaire en vigueur et accessible via le site : www.telwan.fr/support/.

TELWAN se réserve la possibilité de facturer ces minutes rétroactivement et de suspendre immédiatement l'illimité sur ces comptes, en cas de non-respect des présentes conditions, d'utilisation frauduleuse ou « non » raisonnable de l'offre.

8.3 - Constituent notamment des cas d'utilisation interdite de l'offre de téléphonie :

- L'utilisation du Service en tant que passerelle de réacheminement de communications ou de mise en relation,
- L'utilisation de l'offre sur des lignes groupées ou sur une ligne RNIS ; la connexion de la ligne à un PABX,
- L'utilisation ininterrompue de l'offre via une composition automatique et/ou continue des numéros de téléphone,
- L'utilisation de l'offre pour effectuer des envois en masse de messages de façon automatisée ou non (ex : Spam),
- L'utilisation de l'offre à destination d'un serveur vocal ou Internet bénéficiant d'un numéro géographique ou toute autre plateforme de services se rémunérant directement ou indirectement par la durée des appels émis par le Client,
- L'usage de type « streaming » (lecture en flux continu d'un fichier sans le télécharger)
- Toute utilisation pouvant mettre en péril la sécurité ou la disponibilité des serveurs ou du réseau ou le bon fonctionnement du service.

En cas d'utilisation interdite de l'offre de téléphonie, TELWAN se réserve le droit après en avoir informé préalablement le Client par tous moyens de :

- Limiter à la réception d'appels et à la seule émission d'appels vers les numéros d'urgence,
- Suspendre immédiatement l'offre souscrite dans les conditions de l'article 10 figurant aux présentes,
- Et le cas échéant, de résilier le Contrat dans les conditions définies à l'article Résiliation figurant aux présentes. En tout état de cause les communications hors offre seront facturées conformément à la Grille Tarifaire en vigueur et le Client restera tenu de toutes les obligations visées aux présentes.

Article 9 - Déménagement :

TELWAN fera ses meilleurs efforts pour assurer la continuité du (des) Service(s) à la nouvelle adresse sous réserve du respect du préavis d'information de TELWAN d'un (1) mois, et sous condition de l'éligibilité technique du nouveau domicile. Concernant le Service Téléphonie, la modification d'adresse de raccordement pourra entraîner le changement de numéro de téléphone du Client, pour des raisons techniques. En cas de non-respect du préavis ci-dessus, TELWAN facturera à nouveau les frais d'ouverture de service.

Article 10 - Responsabilité :

La responsabilité de TELWAN ne saurait être engagée en cas de perturbations :

- Du réseau suite à des cas de force majeure, des aléas de propagation des ondes électromagnétiques, de la cessation des licences d'exploitation du service sur décision de l'autorité publique ou d'un cas fortuit,
- Des services rendus par des prestataires indépendants auxquels le Client peut accéder notamment via des services vocaux,
- De l'installation ou du fonctionnement de terminaux du Client non fournis par TELWAN,
- Du réseau de la boucle locale de l'Opérateur historique,
- Des réseaux téléphoniques de tiers connectés à son réseau.

Considérant que les Services sont destinés à un usage domestique et personnel et non à des fins professionnelles ou commerciales, TELWAN ne pourrait être tenu responsable pour tout dommage indirect ou/et immatériel, en ce compris notamment les pertes de profits, de clientèle, de réputation, d'image, de données ou de toute autre perte de biens incorporels, susceptibles de survenir de la fourniture ou de l'utilisation des Services et/ou de l'impossibilité d'accéder ou d'utiliser le Service et/ou suite à la conduite d'un tiers dans le cadre des Forums sur les Services. TELWAN ne pourra être tenu responsable que du dommage direct, personnel et certain subi par le Client et pour lequel il aura démontré que les agissements de TELWAN sont à l'origine de ce préjudice. Le Client devra rapporter la preuve du montant de ce préjudice.

TELWAN ne saurait être tenu responsable des formalités de résiliation de contrat(s) conclu(s) auprès d'autres opérateurs ; ces formalités sont à la charge du Client.

Article 11 - Résiliation :

Dans le cadre d'une portabilité de numéro de ligne, le Client devra procéder à la résiliation de son contrat et des options qui y sont rattachées auprès de l'opérateur cédant. La résiliation devra être effectuée postérieurement à la date de cession du numéro. Il incombe au Client de vérifier les conditions de durée et de résiliation du contrat conclu avec son précédent fournisseur. TELWAN ne peut en aucun cas être tenu pour responsable des conséquences (notamment financières) de la rupture anticipée du contrat du client avec son précédent fournisseur. Le Client reste redevable de la facture de clôture émise par l'opérateur sortant.

4. CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE DU SERVICE TV– Passerelle Multimédia

Il est entendu que le Service est réservé à l'usage domestique et personnel du Client et n'est aucunement destiné à un usage professionnel ou commercial.

Article 1 - Définitions :

Les mots et expressions ci-après auront, dans le cadre du Contrat la signification suivante :

VoD : Video-on-Demand : vidéo à la demande : service permettant l'accès à une bibliothèque de vidéos,

Box ou Passerelle Multimédia : boîtier connecté au kit de raccordement Internet et au téléviseur du client afin de permettre l'accès au service.

Article 2 - Souscription au Service :

2.1 - TELWAN s'engage à faire ses meilleurs efforts pour satisfaire toute demande de raccordement dans la limite de la qualité de la connexion Internet. En conséquence, la demande de souscription visée à l'article 2.2 n'implique pas pour des raisons techniques liées à l'impossibilité de raccorder le Client, une garantie que le Service soit accessible au Client.

2.2 - Le Client effectue une demande par ajout séparé, de son choix optionnel à son Bulletin de Souscription initial.

2.3 - La Passerelle Multimédia commercialisée par TELWAN est soumise à vérification d'éligibilité. Seuls les réseaux des territoires assurant des conditions optimales liées aux usages numériques bénéficieront d'une étude d'éligibilité.

Article 3 - Description du Service :

Le Service est personnel et exclut toute location ou revente en tout ou partie au profit de tiers, notamment à des fins commerciales.

Le Client doit s'informer avant de souscrire au service de la compatibilité de ses matériels avec le Service TV.

Article 4 - Matériel et Installation :

Le matériel de raccordement comprend :

- 1 Passerelle Multimédia
- 1 télécommande + 2 piles AAA
- 1 bloc d'alimentation externe 12V

Le raccordement se fait par la Box installée exclusivement par le Client ou par un professionnel de son choix. L'installation doit être effectuée dans le respect du Guide d'Installation joint à la Box.

Le(s) terminal(aux) de l'Abonné, aux normes en vigueur, y compris le câblage en aval de la Box, doit(vent) être compatible(s) avec la fourniture du service TELWAN et du boîtier de raccordement fourni et sont placés sous la seule responsabilité de l'Abonné. En conséquence, la responsabilité de TELWAN ne peut être engagée en cas d'incompatibilité.

Article 5 - Durée :

La souscription à l'option TV n'est pas soumise à une durée d'engagement sauf souscription dans le cadre d'une Offre groupée (Art.1 – Définitions des Conditions Générales de Vente). La résiliation peut donc intervenir à tout moment indépendamment du contrat d'accès à internet et des options qui lui sont rattachées.

Article 6 - Dispositions financières :

L'option est facturée dès sa date de 1^{ère} mise en service.

L'option est ajoutée à un contrat existant :

- Les frais d'accès à la Passerelle Multimédia, sont facturés en une seule fois par TELWAN à la souscription de l'abonnement pour le montant TTC conforme à l'offre souscrite,
- L'abonnement de location de la Passerelle Multimédia est facturé mensuellement par TELWAN pour le montant TTC conforme à l'offre souscrite,
- Les frais de port sont facturés en une seule fois par TELWAN lors de l'expédition de la box pour un montant TTC conforme à l'offre souscrite,

Article 7 - Résiliation :

La demande de résiliation doit être adressée par courrier Recommandé avec Accusé de Réception à : TELWAN - L'Allière – 13 route de Couléon 72160 BEILLÉ

La Box reste la propriété exclusive de TELWAN.

En conséquence, en cas de résiliation, la Box doit impérativement être restituée dans son emballage d'origine, à TELWAN – L'Allière – 13 route de Couléon 72160 BEILLÉ sous un délai de 8 jours à compter de la date effective de résiliation de l'option TV.

A défaut, une pénalité de non-restitution de matériel d'un montant de 130.00 € TTC sera facturée au client qui restera dans l'obligation de la restitution de la Box auprès de TELWAN.

Article 8 - Responsabilité :

La responsabilité de TELWAN ne saurait être engagée en cas de perturbations :

- Du réseau suite à des cas de force majeure, des aléas de propagation des ondes électromagnétiques, de la cessation des licences d'exploitation du service sur décision de l'autorité publique ou d'un cas fortuit,
- Des services rendus par des prestataires indépendants auxquels le Client peut accéder notamment via des services vocaux,
- De l'installation ou du fonctionnement de terminaux du Client non fournis par TELWAN.

TELWAN ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable d'un quelconque dommage accessoire ou incident subi par le Client si ce dommage résulte, en tout ou partie, de l'action ou de l'omission du Client.

En outre, il est expressément entendu que TELWAN ne pourra en aucune manière être tenue pour responsable, d'un quelconque dommage subi par le Client d'une quelconque incompatibilité technique avec les programmes mis à disposition par la Passerelle Multimédia. Plus particulièrement, TELWAN ne saurait être tenu pour responsable d'un dysfonctionnement lors du visionnage et/ou du téléchargement du Programme, de la qualité de visionnage, lorsque ces derniers sont dus à des facteurs propres au Client.

Annexes

Annexe 1 - Grille tarifaire "Modification des offres" (Art. 3.3. Avenant)

Tout changement d'offre implique un réengagement selon la période définie dans l'offre souscrite sauf exceptions mentionnées dans la grille ci-dessous.

Dans le cadre d'un changement de matériel, des frais de port peuvent s'ajouter. (Équipements radio, adsl, fibre, autres).

Type de modification du contrat initial	Frais facturés
Migration technologique	
-Changement de technologie suite non éligibilité à l'offre souscrite initialement	- Frais d'accès au service de la nouvelle offre (figurant sur la confirmation d'avenant). - Montant du Kit de connexion : Selon la formule choisie (en cas de location ou achat) car un changement de matériel est nécessaire.
-Changement de technologie suite à l'ouverture d'un nouveau réseau et/ou relais (à l'initiative du client et/ou de TELWAN)	- Frais de raccordement dans le cadre d'une migration vers la fibre (FTTH) : selon montant indiqué sur la confirmation d'avenant
Démantèlement : le réseau et/ou relais auquel vous êtes connecté est en cours de fermeture ou fermé	- Montant du Kit de connexion : Selon la formule choisie (en cas de location ou achat) car un changement de matériel est nécessaire.
Modification d'une offre groupée	
Upgrade (modification au profit d'une offre supérieure)	Frais de changement d'offre : 10 € ^{TTC}
Downgrade (modification au profit d'une offre inférieure)	Frais de changement d'offre : - Hors engagement : 30 € ^{TTC} - Dans le cadre d'un engagement : Application de la loi Chatel ¹ ; conformément à l'art. 12 des présentes conditions, la dissociation d'un pack n'est pas autorisée.
Upgrade d'une offre internet seul	
Changement de débit (augmentation) ou Montée en débit : le réseau et/ou relais auquel vous êtes connecté connaît une amélioration (demande à l'initiative du client)	Frais de changement d'offre : 80 € ^{TTC}
Offre téléphonie fixe	
Upgrade (vers une offre téléphonie supérieure)	Frais de changement d'offre : 10 € ^{TTC}
Downgrade (vers une offre téléphonie inférieure)	Frais de changement d'offre : - dans le cadre d'un engagement : 30 € ^{TTC} - hors engagement : 15 € ^{TTC}
Déménagement	
Vous restez dans le même département avec la même technologie et le même matériel	- Frais d'accès au service du nouveau contrat (figurant sur la confirmation d'avenant).
-Vous restez dans le même département avec la même technologie avec un changement de matériel nécessaire -Vous restez dans le même département mais vous devez changer de technologie -Vous changez de département	- Frais d'accès au service de la nouvelle offre (figurant sur la confirmation d'avenant). - Montant du Kit de connexion : Selon la formule choisie (en cas de location ou achat) car un changement de matériel est nécessaire.

¹Loi Chatel : une indemnité forfaitaire égale à la totalité des sommes restant dues dans la limite des douze premiers mois + 25 % de la 2ème année en cas d'un engagement de 24 mois, est facturée au client.

Les prix s'étendent TVA comprise à 20% au moment de l'édition. Tout changement de TVA sera répercuté.

Annexe 2 - Grille tarifaire des pénalités

2.1 En cas de non-restitution et/ou restitution de matériel dégradé

En cas de résiliation par le Client d'un contrat comprenant la mise à disposition (sans achat) ou la location de l'Équipement, il s'engage à restituer l'Équipement complet dans son emballage d'origine et en bon état de marche.... A défaut d'envoi dans les délais, TELWAN se réserve le droit de procéder à la facturation d'une pénalité d'un montant correspondant à la valeur de remplacement du matériel.

En cas de restitution de matériel détérioré pendant la durée de l'abonnement, TELWAN se réserve le droit de procéder à la facturation d'une pénalité d'un montant correspondant à la valeur de remplacement du matériel.

Nature des Equipements	Frais facturés
Kit de connexion internet de type antenne radio	360 € TTC
Equipements de type Box (BLR, FTTH, Téléphonie...)	130 € TTC
IDU	10 € TTC
Equipements de type Box TV (Passerelle Multimédia)	130 € TTC
Télécommande Box TV	60 € TTC

2.2 Autres pénalités

Technologie Fibre (FTTH)	
Nature des pénalités	Frais facturés
Client absent ou Refus d'installation lors du rendez-vous de raccordement ou Demande d'intervention induisant le déplacement à tort d'un installateur liée à des modifications de l'installation à l'initiative du Client	100 €^{TTC}
Annulation du rendez-vous de raccordement pour rétractation du Contrat dans un délai inférieur à 48 heures à la date et heure préalablement fixées	50 €^{TTC}
Technologie Boucle Locale Radio (BLR)	
Nature des pénalités	Frais facturés
Client absent ou Refus d'installation lors du rendez-vous de raccordement ou Demande d'intervention induisant le déplacement à tort d'un installateur liée à des modifications de l'installation à l'initiative du Client	- Département Sarthe (72) : 100 €^{TTC} - Département Orne (61) : 200€^{TTC} - Département Indre et Loire (37) : 300€^{TTC} - Département Doubs (25) : 450€^{TTC}
Annulation du rendez-vous de raccordement pour rétractation du Contrat dans un délai inférieur à 48 heures à la date et heure préalablement fixées	50 €^{TTC}

Les prix s'étendent TVA comprise à 20% au moment de l'édition. Tout changement de TVA sera répercuté.