



CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Applicables au 10/06/2019



SOMMAIRE

A. CONDITIONS GENERALES DE VENTE	<u>Page 3</u>
B. CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE	<u>Page 11</u>
1. <u>CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE D'UN ACCES A INTERNET PAR UN RESEAU RADIO</u>	<u>Page 11</u>
2. <u>CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE D'UN ACCES PAR ADSL</u>	<u>Page 12</u>
3. <u>CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE D'UN ACCES PAR FIBRE OPTIQUE</u>	<u>Page 13</u>
4. <u>CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE DU SERVICE TELEPHONIE FIXE</u>	<u>Page 14</u>
5. <u>CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE DU SERVICE TELEPHONIE MOBILE</u>	<u>Page 17</u>
6. <u>CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE DU SERVICE TV/VOD – CinéTime</u>	<u>Page 21</u>
7. <u>CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE DU SERVICE DE VIDEOSURVEILLANCE VIGILIANS</u>	<u>Page 24</u>
C. <u>LES ANNEXES</u>	<u>Page 24</u>
<u>Annexe 1 - Grille tarifaire "Modification des offres" (Art. 3.3. Avenant)</u>	<u>Page 24</u>
<u>Annexe 2 - Grille tarifaire des pénalités en cas de non restitution suite à résiliation du contrat (Art. 11.1.)</u>	<u>Page 25</u>
<u>Annexe 3 - Conditions de garanties et d'assistance AXA (Art. 9 des CP du service de vidéosurveillance)</u>	<u>Page 26</u>

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

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

Version en vigueur à la date du 01/07/2017

OZONE SAS est opérateur de réseau et de Services de communications électroniques détenteur d'une autorisation n° 03-3864 délivrée le 05 décembre 2003, en application des dispositions des articles L33-1 et L42-1 du code des Postes et Télécommunications électroniques. OZONE 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 d'OZONE 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 d'OZONE 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 OZONE, conformément aux modalités énoncées par les présentes, un Bulletin de Souscription accompagné de ses coordonnées bancaires 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 OZONE. 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). Le débit minimum garanti est de 64 Kb/s.

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 OZONE 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 12 mois.

Équipement : matériel de raccordement au réseau, adapté à la technologie de couverture et mis à disposition, loué ou vendu par OZONE 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.

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, OZONE 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 OZONE sans délai, par tout moyen à sa convenance, 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 OZONE 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 OZONE 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.

ARTICLE 2 – Objet :

2.1 Les Conditions Générales ont pour objet de définir les modalités et conditions selon lesquelles OZONE 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 d'OZONE 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 d'OZONE 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 OZONE, les renseignements nécessaires à la vérification de l'éligibilité de son local. OZONE procède, sur la base des renseignements remis, à une évaluation de l'éligibilité du Client.

3.1 OZONE 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 OZONE. En conséquence, la demande de souscription visée à l'article 3.2 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 : OZONE – 53, avenue de la Pierre Vallée - 50220-POILLEY ;

- **par téléphone** : suite à une souscription par téléphone auprès du 0 973 01 10 00, le client reçoit, conformément à l'art. L221-16 du code de la consommation, une confirmation de l'offre proposée au cours de l'appel reprenant les caractéristiques de l'offre, les pièces jointes réclamées pour la validation du dossier et un mandat SEPA (*Single Euro Payments Area*) conforme à la législation en vigueur au 01/08/2014, à retourner, complété et signé, à : OZONE – 53, avenue de la Pierre Vallée – 50220 – POILLEY ;

- **en ligne via le site** : www.ozone.net : le client complète le formulaire correspondant à l'offre disponible pour le raccordement de son Local. Les pièces réclamées pour la validation du dossier sont à joindre aux formats précisés. Un emplacement mentionnant l'acceptation sans réserve ni restriction des présentes conditions générales est à cocher.

A réception du dossier électronique complet, OZONE adresse au client au format papier, une confirmation reprenant les caractéristiques de l'offre et un mandat SEPA (*Single Euro Payments Area*) conforme à la législation en vigueur au 01/08/2014, à retourner, complété et signé, à : OZONE – 53, avenue de la Pierre Vallée – 50220 – POILLEY.

3.3 : toute modification de l'offre initialement souscrite fera l'objet d'un avenant validé par le client (par téléphone ou par courrier). Les modifications peuvent concerner le prix de l'abonnement, le volume d'échange, la durée de l'engagement, le débit de la connexion, le mode de fourniture du matériel de raccordement, l'ajout /suppression de services complémentaires, les conditions d'échange du matériel. Tout avenant implique un réengagement d'une durée de 12 ou 24 mois à compter de la validité de celui-ci.

Tout avenant convenu par téléphone donne lieu à une confirmation écrite reprenant les modifications apportées à l'offre initiale et est expédiée au client par voie postale ou électronique.

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 OZONE.

Les modifications apportées au contrat de téléphonie dans le cadre d'un avenant signé du client sont réputées valides à compter du 1^{er} 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. Si un contrat de téléphonie mobile est souscrit parallèlement, alors ce contrat est maintenu.

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 à compter de la réception par OZONE 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 d'OZONE 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, OZONE 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 OZONE, 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 OZONE, sauf faute prouvée d'OZONE, 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 sous un délai de (10) dix jours à compter de la réception d'une lettre recommandée avec accusé de réception par le Client ou par OZONE. 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 OZONE de sa rétractation à l'aide du formulaire prévu à cet effet et disponible à l'adresse <http://www.ozone.net/retractation> ou par toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant sa volonté de se rétracter.

Les sommes éventuellement prélevées au titre de sa souscription sont remboursées au Client. 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 qu'OZONE 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 sans retard excessif et au plus tard dans les quatorze 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 OZONE. 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. A 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 6.4 et intervenant hors période de garantie de l'installation initiale demandée par OZONE 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 OZONE 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 OZONE 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 OZONE, 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 OZONE concernant ces évolutions et ces mises à jour.

ARTICLE 7 - Obligations d'OZONE :

7.1 OZONE, dans le cadre du Service, met à la disposition du Client un Service de messagerie électronique.

7.2 OZONE 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 OZONE, aucune garantie ne peut être apportée par OZONE 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. OZONE 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. LL224-33 du code de la consommation : tout projet de modification des présentes sera communiqué par OZONE 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.

Pour les contrats 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 OZONE est joignable :

- par téléphone au **0 973 01 1000** (prix d'un appel local), du lundi au vendredi de 9h à 20h et le samedi de 9h à 18h (hors jours fériés).

- par mail via le site : **www.ozone.net** (formulaire de contact)

- par courrier à : **OZONE SA – 53, avenue de la Pierre Vallée – ZA de l'Estuaire – 50220 – POILLEY.**

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 OZONE 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 OZONE. Le délai de rétablissement maximum est de 15 jours calendaires.

7.8 Ozone s'engage à mettre à disposition de ses abonnés un espace client accessible depuis son site web : www.ozone.net. 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 : caractéristiques de l'offre souscrite, 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 OZONE. En cas de divulgation ou perte de ceux-ci, le Client s'engage à informer sous les plus brefs délais OZONE pour que de nouveaux identifiants et mots de passe lui soient remis.

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 OZONE. 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 le Bulletin de Souscription. 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 d'OZONE 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 répété 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, OZONE 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 d'OZONE la désinstallation susvisée.

8.8 A la souscription de son abonnement, l'Abonné s'engage à fournir à OZONE 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 @ozone.net. Cette adresse de contact sera considérée comme adresse principale et utilisée par OZONE pour toute communication auprès de son client (notification, prévenance, actualité, etc.). Les messages à cette adresse seront réputés reçus et lus par l'Abonné. OZONE 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 génèrera la mise en facturation de l'abonnement. En cas d'auto-installation, sauf cas de force majeure à notifier par écrit à OZONE, 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 8.00 € 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). 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, OZONE 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 Service de messagerie courte SMS (Short Message System) et par courrier électronique ; la prévenance d'une coupure sous 5 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 SMS et par courrier électronique ;

- à défaut de régularisation, Ozone se réserve le droit de procéder à la résiliation de l'abonnement pour motif "impayés". Les frais de résiliation applicables au dossier seront facturés et le litige transmis au Service Contentieux mandaté par OZONE 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 et à la refacturation des Frais d'Accès au Service tels que figurant sur le Bulletin de la Souscription initiale.

ARTICLE 10 : Interruptions et suspensions du Service :

OZONE assure le fonctionnement de Centre Serveur 24h/24 et 7j/7. Cependant, outre le cas visé à l'article 9.6, OZONE 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 d'OZONE,
- pour éliminer tout risque sérieux d'altération des infrastructures d'OZONE 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 :

A défaut de mention d'un montant spécifique dans les conditions particulières ou dans l'offre souscrite, les frais de résiliation sont inclus à la facture de clôture du dossier pour un montant de 59.00 €. Les services de téléphonie fixe souscrits hors offre groupée ne se voient appliquer aucun frais de résiliation. De même, aucun frais de résiliation n'est appliqué lors de la résiliation d'un contrat mobile. Les frais de résiliation imputés sont indépendants de l'application de la loi Chatel concernant les contrats sous engagement. En cas d'échec de l'installation sur décision d'OZONE 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 / prénom et la référence Client adressé à : **OZONE – 53, avenue de la Pierre Vallée – 50220 – POILLEY.**

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, conformément aux dispositions légales en vigueur, à 10 jours de la date de réception par OZONE de ladite résiliation. La facture de clôture du dossier comprendra outre le solde du compte Client restant en faveur d'OZONE, 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 déménagement sur une zone non couverte par le Service, décès, force majeure, OZONE acceptera à réception des justificatifs attestant du motif, la résiliation de l'abonnement sans frais.

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 : **OZONE – ZA de l'Estuaire – 53, avenue de la Pierre Vallée – 50220 - POILLEY,** au plus tard dans les 15 jours suivant la date de prise d'effet de la résiliation. A défaut d'envoi dans les délais, OZONE 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 OZONE ne sera alors envisageable.

En cas de restitution de l'Équipement en mauvais état de fonctionnement, OZONE 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 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. OZONE n'en acceptera pas la restitution et le Client ne pourra pas en exiger le remboursement.

11.2 : Résiliation à l'initiative d'OZONE :

OZONE 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 :

- OZONE 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,

- OZONE se verrait être notifié par les autorités compétentes que le Client reproduit, diffuse des données protégées par un droit de propriété,
- OZONE 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 OZONE 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 d'OZONE pour les cas visés précédemment fera l'objet d'une restitution des Equipements à la charge du Client.

11.3 : la résiliation d'un élément d'un Pack (offre groupée) peut être validée par les services d'OZONE 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 conservation pendant une durée de 6 mois 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 d'OZONE sur cette période de 12 mois ;
- Le matériel loué ou mis à disposition bénéficie d'une réparation ou d'un remplacement à la charge d'OZONE tout au long de la durée du contrat.

- garantie légale de conformité :

Outre la garantie commerciale, OZONE 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 d'OZONE 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 d'OZONE, 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 OZONE est responsable des dommages directs subis par le Client qui démontre que les agissements d'OZONE sont la cause desdits dommages. La responsabilité d'OZONE 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 OZONE.

13.2 Conformément à la législation en vigueur, OZONE 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. OZONE 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, OZONE 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 d'OZONE 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 OZONE 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 OZONE.

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 d'OZONE.

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

14.4 OZONE 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 d'OZONE, 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 OZONE 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 OZONE.

ARTICLE 16 - Divers :

- Le client dispose de la possibilité de soumettre un litige non résolu par le Service Client d'OZONE au service de médiation dont les coordonnées sont disponibles dans à l'adresse <http://www.ozone.net/serviceconsommateurs>

- Le client dispose de la possibilité de soumettre un litige non résolu par le Service Client d'OZONE au service Consommateurs d'OZONE dont les coordonnées sont disponibles à l'adresse <http://www.ozone.net/serviceconsommateurs>

- A défaut de résolution le Client peut alors soumettre le litige à l'avis de l'Association Médiation des Communications Electroniques :

- par courrier à : **AMCE**
29, rue Lafouge
CS 30342
94250 – GENTILLY

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

- Le Client s'engage à prévenir OZONE sans délai et par tout moyen, et à confirmer par écrit, toute modification de sa situation personnelle (changement d'adresse, modification du Terminal, de coordonnées bancaires, etc.) susceptible d'avoir un effet sur l'exécution du Contrat. Dans l'hypothèse où le Client aurait omis d'informer OZONE de ladite modification, OZONE 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.

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

(WiFi- Wimax - WiFimax - Mimo)

WiFi, Wimax, WiFimax et Mimo désignent les technologies reposant sur la Boucle Locale Radio diffusant autour d'une station de base (émetteur) et permettant 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 est précisé dans l'offre souscrite et 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. Le débit minimum garanti est de 64 Kb/s.

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 OZONE 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.

Dès qu'une éligibilité à la FTTH (Fibre optique) sera constatée pour les utilisateurs des réseaux radio, la migration de la connexion sera automatiquement validée.

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 soit en éléments séparés soit en éléments intégrés.

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

Le service comprend :

- l'accès à Internet par une connexion reposant sur la technologie WiFi, Wimax, WiFimax et Mimo dont le débit théorique est précisé dans le Bulletin de souscription. Ce 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 avec une capacité maximale de stockage des messages de 1 gigaoctet par messagerie électronique.

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, OZONE ne pouvant en conséquence être tenu responsable de tout dommage du fait de sa connexion, sauf faute prouvée d'OZONE,

- 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 WiFi ne bénéficient pas de prise en charge. Il relève de l'initiative du client de procéder lui-même ou de faire procéder par un professionnel à l'installation de son matériel de connexion. Dans ce dernier cas, le choix de l'installateur ainsi que les frais de la prestation resteront à la charge du client.
- Une subvention pour le financement des raccordements (matériel et/ou installation) aux réseaux Wimax, WiFimax et Mimo peut être accordée au client, conformément à l'offre souscrite. Dans le cas contraire, le choix de l'installateur ainsi que les frais de la prestation resteront à la charge du client.

CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE D'UN ACCES PAR ADSL

L'ADSL : Asymmetric Digital Subscriber Line, en français Réseau de Raccordement Numérique Asymétrique, est une technologie permettant de faire passer des signaux haut débit par les lignes téléphoniques de la Boucle Locale.

Article 1 - Définitions :

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

Boucle Locale Métallique : circuit physique à paire torsadée métallique, qui relaie le Point de terminaison du réseau situé chez l'Abonné, au Répartiteur d'Abonnés situé dans le Nœud de Raccordement d'Abonnés dont il dépend.

Dégrouper : modalité d'accès à la Boucle locale métallique par laquelle son exploitant (l'opérateur historique) procède directement au raccordement de la Ligne de communications électroniques des Abonnés depuis leur répartiteur de rattachement sur les équipements haut débit d'OZONE (l'opérateur) desservant le répartiteur.

Dégrouper partiel : OZONE est autorisé par l'exploitant (l'opérateur historique) à raccorder son Client pour une couverture en Haut Débit. L'exploitant poursuit la livraison des services de téléphonie à l'Abonné qui lui règle un abonnement.

Dégrouper total : OZONE est autorisé par l'exploitant (l'opérateur historique) à raccorder l'ensemble de la ligne de l'Abonné y compris pour le service de téléphonie.

Éligibilité de la ligne : compatibilité technique de la ligne de l'Abonné avec les contraintes techniques du matériel de raccordement fourni par OZONE.

Opérateur : OZONE

Opérateur historique : France Télécom

Points de terminaison : les Modems constituent les points de terminaison du réseau OZONE. En aval de ces éléments, les réseaux internes (matériels, installations, configurations) de l'Abonné sont placés sous son entière responsabilité.

Répartiteur : élément du réseau de l'exploitant de la Boucle locale métallique sur lequel sont concentrées toutes les lignes fixes d'une zone géographique déterminée donnant accès aux opérateurs autorisés afin de desservir leurs Abonnés.

Article 2 - Conditions de souscription :

Toute souscription est subordonnée à :

- l'existence d'une ligne fixe desservant le local de l'Abonné,
- la localisation du local dans une zone géographique couverte par l'ADSL,
- l'éligibilité de la ligne aux technologies ADSL.

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.

Par le contrat, l'Abonné donne mandat à OZONE pour effectuer en son nom et pour son compte les démarches nécessaires au dégroupage partiel de sa ligne conformément à l'offre souscrite.

Par le contrat, l'Abonné donne mandat à OZONE pour effectuer en son nom et pour son compte les démarches nécessaires au dégroupage total de sa ligne, associé ou non à une demande de portabilité de son numéro de téléphone conformément à l'offre souscrite.

Article 3 – Raccordement au réseau : Sous réserve des conditions décrites à l'article 2 des présentes, et de l'existence des infrastructures d'accueil nécessaires, OZONE procède à l'expédition du matériel de raccordement se composant d'un modem de type Ozone ADSL accompagné des câbles de raccordement.

Hormis les cas où le local de l'Abonné ne disposerait pas d'un raccordement existant au réseau de la boucle locale, OZONE fera ses meilleurs efforts quant au délai d'activation, sous réserve de l'éligibilité de terrain du local et de l'existence de raccordements fonctionnels du local de l'abonné aux réseaux électriques et de boucle locale de communications électroniques.

Article 4 – Description du service :

- Une ligne située en zone dégroupée bénéficie d'un accès haut débit s'appuyant sur les technologies ADSL pouvant atteindre un débit maximum de 20Mbits/s en réception en fonction de la conformité de l'installation et du terminal de l'Abonné.
- Une ligne située en zone non dégroupée, sous réserve de modification par l'exploitant de la boucle locale métallique de ses règles d'exploitation, bénéficie d'un accès haut débit s'appuyant sur les technologies ADSL pouvant atteindre un débit maximum de 8Mbits/s en réception en fonction de la conformité de l'installation et du terminal de l'Abonné.

Dans le cas d'une souscription à une offre non dégroupée ou en cas d'évolution du réseau de l'exploitant, l'Abonné conserve la possibilité, sous réserve d'éligibilité, de migrer sa ligne vers une offre en dégroupage.

Article 5 – 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 OZONE, en raison de la spécificité de la technologie utilisée implique :

- Que l'éligibilité définitive ne sera effective qu'après l'installation du matériel et l'activation 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 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, OZONE ne pouvant en conséquence être tenu responsable de tout dommage du fait de sa connexion, sauf faute prouvée d'OZONE,
- 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 6 – Obligations du client :

- En application de la réglementation en vigueur, l'accès aux services proposés par OZONE 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 du boîtier de raccordement, le client dispose d'un délai de 15 jours pour retourner à ses frais le matériel complet et en bon état de marche dans son emballage d'origine accompagné des modes d'utilisation et documentation à : **OZONE SA – 53, avenue de la Pierre Vallée – ZA de l'Estuaire – 50220 - POILLEY**. A défaut, le matériel sera facturé.

L'inéligibilité de terrain constatée postérieurement à l'installation du boîtier de raccordement constitue le seul cas de reprise dudit boîtier. A défaut de cette constatation, le client reste propriétaire du boîtier de raccordement, les présentes ne prévoient pas de condition de reprise.

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 OZONE 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, OZONE 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. L'installateur procédera ensuite à la pose de l'ONT, nécessaire au branchement du Modem tel que détaillé dans le guide d'installation.

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 OZONE, en raison de la spécificité de la technologie utilisée implique :

- Que l'éligibilité définitive ne peut être confirmée par OZONE 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, OZONE ne pouvant en conséquence être tenu responsable de tout dommage du fait de sa connexion, sauf faute prouvée d'OZONE,
- 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 OZONE 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 Ozone et en bon état de marche dans son emballage d'origine accompagné des modes d'utilisation et documentation à : OZONE – 53, avenue de la Pierre Vallée – 50220 - POILLEY. A défaut, le matériel sera facturé à hauteur de la valeur mentionnée par le bulletin de souscription. La facturation pour non restitution reste applicable y compris pour les cas de mise à disposition gratuite.

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'Équipement 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 OZONE 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 :

OZONE 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 OZONE 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 OZONE 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 qu'OZONE soit en possession des informations valides permettant cette création (ex. code RIO).

Article 3 – Description du Service : La description de chaque offre (contenus, limites, tarifs, conditions d'utilisation) est détaillée dans la Grille Tarifaire mise à disposition via le site www.ozone.net.

- 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 OZONE.

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 OZONE et du boîtier de raccordement fourni et sont placés sous la seule responsabilité de l'Abonné. En conséquence, la responsabilité d'OZONE 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 par défaut dans l'annuaire universel. Le client peut demander l'inscription aux annuaires en contactant le service clients Ozone.

Par courrier recommandé avec Accusé de Réception adressé à : OZONE SA – 53 avenue de la Pierre Vallée – ZA de l'Estuaire – 50220 – POILLEY, le Client peut s'opposer :

- à figurer dans l'annuaire (Liste rouge),

- à l'utilisation de ses coordonnées dans le cadre d'un démarchage publicitaire (Liste anti-prospection),

- à permettre de retrouver ses coordonnées à partir de son numéro de téléphone (Liste anti recherche inversée),

- à faire figurer son adresse complète dans l'annuaire universel (Liste adresse incomplète/liste délocalisée),

- à faire figurer son prénom entièrement (Liste initiale prénom/liste asexuée).

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 OZONE et que ce service est réalisable, il doit mandater OZONE 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. OZONE 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 OZONE. 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 OZONE 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 2 heures 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.ozone.net.

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.ozone.net 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.ozone.net.

Ozone 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 plate-forme 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, OZONE 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 11 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 :

OZONE fera ses meilleurs efforts pour assurer la continuité du (des) Service(s) à la nouvelle adresse sous réserve du respect du préavis d'information d'OZONE 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, OZONE facturera à nouveau les frais d'ouverture de service.

Article 10 – Responsabilité :

La responsabilité d'OZONE 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 OZONE,
- 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, OZONE 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 ou/ et 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. OZONE 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 d'OZONE sont à l'origine de ce préjudice. Le Client devra rapporter la preuve du montant de ce préjudice.

OZONE 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. OZONE 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.

CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE DU SERVICE TELEPHONIE MOBILE

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 :

Carte SIM (Subscriber Identity Module) : carte à microprocesseur de taille ISO triple-découpe à introduire dans le Terminal de téléphonie mobile (ci-après « le Terminal ») permettant l'identification et la connexion de l'Abonné au réseau de l'Opérateur.

Code PIN (Personal Identification Number) : ce code de 4 chiffres protège la carte SIM de toute utilisation non autorisée.

Code PUK (Pin Unlock Key) : ce code de 8 chiffres permet la réactivation d'un code PIN bloqué.

Data/service internet Mobile : volume d'échange de données depuis la France métropolitaine sur le réseau 2G, 3G ou 4G de l'opérateur et en roaming depuis un réseau étranger partenaire dans le cadre d'un accès au réseau internet ; le volume des données est exprimé en octets (Méga-octet, Giga-octet...).

MMS (Multimedia Messaging Service) : le MMS est une version enrichie du SMS permettant l'envoi et la réception de messages multimédias.

Réseau : Un réseau de téléphonie mobile est un réseau téléphonique répondant aux normes GSM (Global System for Mobile Communication) et/ou UMTS (Universal Mobile Télécommunication System) et/ou LTE (Long Term Evolution) qui permet l'utilisation simultanée de millions de téléphones sans fil, immobiles ou en mouvement, y compris lors de déplacements à grande vitesse et sur une grande distance.

Roaming/itinérance : L'itinérance ou roaming est la faculté pour un abonné d'un réseau de téléphonie mobile de pouvoir appeler ou être appelé et de pouvoir échanger des données via le réseau d'un opérateur mobile autre que le sien, notamment à l'étranger.

Service : service de communications électroniques mobiles et services associés fournis par OZONE à l'Abonné et décrits dans le Contrat.

SIM SWAP : remplacement d'une carte SIM en cas de perte/vol, blocage ou demande de l'Abonné.

SMS (Short Message Service) : le SMS est un service proposé conjointement à la téléphonie mobile permettant de transmettre des messages textuels de petite taille (limités à 160 caractères).

Terminal : matériel mobile agréé GSM et/ou UMTS et/ou LTE permettant de recevoir une Carte SIM en vue d'émettre et de recevoir des communications.

Portabilité ou conservation du numéro : la portabilité ou conservation du numéro permet à l'Abonné de conserver son numéro de téléphone en changeant d'opérateur. Cette demande peut être faite lors de la souscription d'un contrat d'abonnement OZONE (Portabilité Entrante) ou lors d'une demande de résiliation (Portabilité Sortante).

Article 2 – Souscription au Service :

2.1 – Modalités :

Le contrat de téléphonie mobile est souscrit :

- Simultanément à une autre offre OZONE : la commande d'une ligne de téléphonie mobile n'est transmise au fournisseur que lors de l'activation de la connexion Internet. Cependant le Client peut, sous condition de sa demande écrite à l'aide du formulaire joint à la confirmation de commande que lui adresse OZONE, demander l'activation de sa ligne de téléphonie mobile préalablement à l'activation de sa connexion Internet. L'engagement sur l'offre de téléphonie mobile est alors effectif et définitif à compter de la date

d'activation de la ligne y compris si l'inéligibilité à l'offre Internet souscrite est constatée. Seul le contrat de téléphonie mobile est maintenu.

- Indépendamment d'une autre offre OZONE : la commande est directement transmise au fournisseur et la ligne est disponible dès l'activation de la carte SIM.

Dans l'un ou l'autre des cas ci-dessus, si une demande de portabilité entrante a été déclenchée, l'activation de la carte SIM ne sera possible que lors de la réalisation de la portabilité du numéro de la ligne.

2.2 – Rétractation : le client bénéficie d'un délai de rétractation de 14 jours applicable dès la date de commande. Le client doit formuler sa demande de rétractation avant la fin du délai précité et conformément aux conditions décrites dans l'article rétractation des présentes Conditions Générales de Vente.

Article 3 – Description du Service de téléphonie mobile :

Le Réseau est accessible en France Métropolitaine dans la limite des zones de couverture de l'Opérateur. Le Client peut émettre et recevoir des communications à partir de n'importe quel Terminal agréé conçu pour recevoir la carte SIM et compatible avec les Services.

Conformément à l'Avis du Conseil National de la Consommation, la description détaillée des offres est disponible dans le document « Grille tarifaire » téléchargeable depuis le site www.ozone.net.

Les services de téléphonie mobile suivants seront mis à disposition du Client disposant d'une ou des carte(s) SIM activée(s) sur le Réseau de l'Opérateur, dans les conditions tarifaires définies :

- Services Voix :

- Appels voix sortants (émission d'appels) depuis la France métropolitaine sur réseau 2G, 3G ou 4G de l'Opérateur et en itinérance depuis un réseau étranger partenaire ;
- Appels voix entrants (réception d'appels) depuis la France métropolitaine sur le réseau 2G, 3G ou 4G de l'Opérateur et en itinérance depuis un réseau étranger partenaire ;
- Appels voix vers les numéros d'urgence depuis la France métropolitaine sur le réseau 2G, 3G ou 4G de l'Opérateur.

- Services SMS :

-Envoi de SMS depuis la France métropolitaine sur le réseau 2G, 3G ou 4G de l'Opérateur et en itinérance depuis un réseau étranger partenaire ;

-Réception de SMS depuis la France métropolitaine sur le réseau 2G, 3G ou 4G de l'Opérateur et en itinérance depuis un réseau étranger partenaire.

- Services MMS :

- Envoi de MMS depuis la France métropolitaine sur le réseau 2G, 3G ou 4G de l'Opérateur et en itinérance depuis un réseau étranger partenaire
- Réception de MMS depuis la France métropolitaine sur le réseau 2G, 3G ou 4G de l'Opérateur et en itinérance depuis un réseau étranger partenaire

Dans le cas où le terminal de l'Abonné ne serait pas compatible avec le service MMS, ni l'émission ni la réception de MMS ne sera possible. Il recevra alors un SMS pour l'informer de la non-compatibilité de son terminal.

- Service Internet mobile :

- Echange de données depuis la France métropolitaine sur le réseau 2G, 3G ou 4G de l'Opérateur et en itinérance depuis un réseau étranger partenaire dans la limite du volume défini par l'offre souscrite.

- Services complémentaires inclus :

- l'attribution d'un nouveau numéro mobile

ou

- La portabilité du numéro mobile de l'Abonné

- L'itinérance, le Client peut accéder à l'étranger au réseau des Opérateurs Tiers avec lesquels l'Opérateur a négocié des partenariats. Les détails des accès en itinérance et les tarifs appliqués sont disponibles dans la Grille Tarifaire via le site www.ozone.net.

- Réinitialisation du forfait : le forfait est réinitialisé au 1^{er} de chaque mois.

Article 4 – Déclarations du Client :

Le Client déclare avoir pris connaissance des éléments ci-dessous relatifs au Service :

- La qualité des communications téléphoniques, des transmissions sur l'Internet, de l'envoi/réception de SMS et MMS dépendent de la fiabilité du réseau de l'Opérateur.
- 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,
- 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,
- Les règles d'utilisation de l'Internet notamment dans le cadre fixé par l'HADOPI tel que référencé dans les présentes CGV sont applicables à la ligne de téléphonie mobile.

Article 5 – Carte SIM :

5.1 - La carte SIM remise par OZONE est matériellement et juridiquement indépendante du Terminal conçu pour l'accueillir, et reste l'entière propriété d'OZONE. En conséquence, quel que soit le format de la carte SIM, le Client ne peut la céder, la louer, la détruire, la dégrader, de quelque manière que ce soit. De même, le Client s'en interdit toute duplication. Néanmoins, pour des raisons de sécurité et de confidentialité, en cas de changement de carte SIM quelle que soit l'origine dudit changement, et/ou de fin de l'offre mobile, OZONE peut demander au Client de détruire son ancienne carte SIM. Dans cette hypothèse et à défaut, le Client est seul responsable de cette carte SIM (support physique) et des usages qui pourront être effectués, notamment des services de tiers qui y sont hébergés (paiement, etc.). Il appartient au Client de résilier les services qu'il a souscrits et qui sont hébergés sur la carte SIM auprès des fournisseurs desdits services.

5.2 - Le code PIN, attribué à chaque carte SIM peut être modifié. La composition de trois codes PIN erronés successifs entraîne le blocage de la carte. Le déblocage se fait en composant le code PUK communiqué au client par OZONE via son espace client et lors de l'expédition de la carte SIM. En cas de perte du code PUK, le client en trouve l'accès sur son espace client. Le Client s'engage à informer sans délai OZONE de la perte ou du vol de la carte SIM. Pour permettre une suspension rapide de la ligne, le Client en fait la demande depuis son espace client OZONE.

5.3 – Le SIM SWAP : la demande de remplacement de la carte SIM se fait via l'espace client selon 2 possibilités :

- Avec suspension de la ligne si perte ou vol
- Sans suspension de la ligne si carte bloquée par la saisie de plusieurs codes PUK erronés

Dans les deux cas ci-dessus, le renouvellement de la carte SIM sera facturé conformément à la grille tarifaire en vigueur. La nouvelle carte SIM est communiquée au Client par courrier avec le nouveau code PUK.

ATTENTION : le renouvellement de la carte SIM selon les modalités ci-dessus n'est possible qu'avec la conservation du numéro. Dans le cas contraire, il est nécessaire de créer un nouveau contrat via le service commercial.

Article 6 – Portabilité d'un numéro de ligne mobile :

6.1 Portabilité sortante :

Le Client souhaitant transférer l'usage du numéro mobile OZONE vers un autre opérateur mobile sur le territoire métropolitain, doit formuler sa demande auprès de ce dernier, après s'être muni de son Relevé d'Identité Opérateur (RIO) accessible depuis son espace client. Le nouvel opérateur se chargera des formalités nécessaires. Une demande de portabilité sortante vaut demande de résiliation du Contrat. Nonobstant sa demande de portabilité sortante, le Client reste tenu des engagements qu'il a précédemment souscrits auprès d'OZONE au titre du Contrat. Notamment, il reste tenu le cas échéant, du paiement des redevances mensuelles ainsi que des consommations dues au titre du Contrat restant à courir, dans les conditions de l'article L. 224-28 du Code de la consommation.

Le portage effectif du numéro entraîne la résiliation du contrat qui lie OZONE au Client. OZONE demeure, en tout état de cause, étranger aux relations contractuelles entre le Client et le nouvel opérateur. La responsabilité d'OZONE ne saurait être engagée à raison de faute, d'inexécution, de défaillance ou de dysfonctionnement imputables au Client ou au nouvel opérateur et qui auraient pour effet de retarder, de perturber ou d'empêcher ce portage. Dans ces hypothèses, la responsabilité d'OZONE ne saurait être engagée du fait de l'interruption de service lié au portage du numéro.

6.2 Portabilité entrante :

En cas de demande de transfert du numéro d'un autre opérateur vers OZONE, le Client donne mandat à OZONE lors de la souscription du Contrat d'avoir à effectuer l'ensemble des actes nécessaires à la mise en œuvre de sa demande de portabilité. Dans ce cadre, OZONE informe le Client des conditions d'éligibilité, ainsi que des conséquences de sa demande, sans préjudice des stipulations contractuelles relatives aux durées d'engagement. Le Client reste tenu des obligations qui le lient à son précédent opérateur, notamment de tout paiement éventuellement restant. La portabilité n'empêche pas le transfert des services dont le Client bénéficiait au titre du contrat souscrit antérieurement auprès de son précédent opérateur.

OZONE pourra refuser de donner suite à une demande de portabilité dans les cas suivants :

- incapacité du demandeur ;
- demande de portabilité incomplète, notamment absence de RIO, ou contenant des informations erronées ;
- numéro du mobile, objet de la demande de portabilité, inactif au jour du portage ;
- numéro du mobile, objet de la demande de portabilité, faisant déjà l'objet d'une demande de portabilité non encore exécutée.

La mise en œuvre du Service ne pourra être effective qu'après un délai de 3 à 7 jours ouvrés correspondant à la durée d'échanges d'informations entre OZONE et l'opérateur cédant, à compter de la demande de portabilité.

Une interruption de service peut intervenir le jour du portage effectif, d'une durée de 15 minutes à 4 heures. Il appartient au Client de prendre toute disposition utile afin que les relations contractuelles le liant à son précédent opérateur ne soient pas résiliées à la date de portage visée ci-dessus. Le service étant susceptible d'être suspendu ou perturbé le jour du portage, il appartient au Client de prendre toute disposition utile afin que cette suspension ou ces perturbations soient sans conséquence pour lui.

Les informations relatives au Client recueillies par OZONE dans le cadre de la portabilité du numéro de mobile (numéro de mobile, relevé d'identité opérateur...) font l'objet d'un transfert vers le Groupement d'intérêt économique EGP regroupant les opérateurs de communications électroniques. Ce groupement gère pour le compte de ses membres le processus de portage des numéros de mobile et exploite une base centralisée des numéros de mobile portés mise à disposition des opérateurs pour l'acheminement des communications vers ces numéros.

Article 7 – Conditions d'utilisation de l'offre de téléphonie mobile :

7.1 : Les offres de Téléphonie mobile incluant les appels illimités : 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 2 heures 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 Grille Tarifaire en vigueur et accessible via le site : www.ozone.net.

7.2 : Les offres de Téléphonie mobile incluant les SMS/MMS : ces offres concernent uniquement les messages entre deux individus dans le cadre d'un usage privé sous un plafond de 50 destinataires différents de SMS et MMS/mois et dans la limite de 2000 SMS/mois. Le service livré est conforme à l'offre souscrite dont les caractéristiques sont décrites et disponibles via le site : www.ozone.net – voir Grille Tarifaire. Le client peut accéder au suivi de ses consommations depuis son espace client Ozone, onglet « suivi conso ».

7.3 : Les offres de Téléphonie mobile incluant un volume data : ces offres concernent l'utilisation de l'internet mobile tel que décrit dans l'article 3 des présentes conditions particulières, et dans la limite du volume d'échange inclus dans l'offre souscrite. Une fois ce volume dépassé, le débit internet est réduit à 384 Kbit/s et dans la limite d'un seuil d'usage autorisé pour le volume souscrit. Au-delà du seuil autorisé, le service Internet mobile est bloqué jusqu'à la date de réinitialisation du volume. Ces seuils sont disponibles à titre d'information dans la grille tarifaire en vigueur et accessible via le site : www.ozone.net.

7.4 : 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 ;
- Les usages susceptibles de dégrader la qualité du fonctionnement de l'Opérateur tels que les usages de type peer-to-peer ou newsgroup (service permettant le partage entre utilisateurs de ressources mises à disposition par l'un d'eux ou d'un serveur sur le réseau) ;
- 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'utilisation de « passerelle » ou de « simbox » dont l'objet est de détourner le trafic fixe vers mobile en trafic mobile vers mobile ;
- 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, OZONE se réserve le droit après en avoir informé préalablement le Client par tous moyens de :

- Limiter le Service à la réception d'appels et à la seule émission d'appels vers les numéros d'urgence ;
- Afin d'assurer une qualité de service optimale sur son réseau, l'Opérateur pourra limiter le débit maximum en cas de dépassement d'un seuil d'usage raisonnable (fair use) dans les conditions visées à la Grille Tarifaire

7.5 : Les débits mobiles : les débits constatés sur les réseaux 3G/3G+ et 4G varient en fonction des capacités et de l'état de ces réseaux (le nombre d'utilisateurs raccordés simultanément à l'antenne réseau), du Terminal utilisé, de l'emplacement géographique du Client, des obstacles existants entre le réseau mobile et le Terminal et de la capacité du site ou du service Internet utilisé. Afin d'assurer une qualité de service optimale sur son réseau, l'Opérateur pourra limiter le débit maximum en cas de dépassement d'un seuil d'usage raisonnable (fair use) dans les conditions visées à la Grille Tarifaire de l'offre mobile.

Article 8 – Roaming – Utilisation du service depuis l'étranger :

Le client gère les options d'itinérance depuis son espace abonné. Le détail du coût des consommations émises ou reçues en dehors de la France métropolitaine est porté à la connaissance du client dans la Grille Tarifaire.

8.1 : le roaming "Voix" (communications) est activé par défaut lors de l'activation de la carte SIM. Dès sa sortie du territoire français, le Client reçoit par SMS une information sur le réseau de couverture.

8.2 : le roaming "Data" (utilisation d'Internet) est à activer par le client via son espace client ou sur simple appel auprès du Service Client OZONE. Cette option peut être activée préalablement à l'itinérance.

Le détail du coût des consommations émises ou reçues en dehors de la France métropolitaine est porté à la connaissance du client dans la Grille Tarifaire.

8.3 Les SMS/MMS sont facturés dès le 1er échange, au coût unitaire défini dans l'offre. Aucun bridage de consommation n'est appliqué sur le service SMS/MMS.

8.4 Conformément à la Résolution européenne adoptée le 27/10/2015, les échanges en itinérance (communications – data – SMS/MMS) depuis l'Europe et les DOM sont incluses dans les forfaits Ozone.

Article 9 – Résiliation :

9.1 : 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 des CGV, procéder à la résiliation du Contrat. La résiliation devra s'effectuer par un courrier recommandé avec demande d'avis de réception mentionnant le nom / prénom et la référence Client adressé à : **OZONE – 53, avenue de la Pierre Vallée – 50220 – POILLEY.**

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, conformément aux dispositions légales en vigueur, à 10 jours de la date de réception par OZONE de ladite résiliation. La facture de clôture du dossier comprendra outre le solde du compte Client restant en faveur d'OZONE, 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 L.121-84-6 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.

9.2 : Résiliation à l'initiative d'OZONE :

OZONE 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 :

- OZONE 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 ;
- OZONE se verrait être notifié par les autorités compétentes que le Client reproduit, diffuse des données protégées par un droit de propriété ;
- OZONE 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 OZONE 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.

9.3 : Dans le cadre de la portabilité entrante :

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. OZONE 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.

La portabilité d'un numéro de ligne fixe interdira définitivement la récupération de ce même numéro chez l'opérateur antérieur en cas de résiliation de l'option téléphonie chez OZONE.

Article 10 – Responsabilité :

La responsabilité d'OZONE 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 ;
- 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, OZONE ne pourrait être tenu responsable pour tout dommage indirect ou/et immatériel, et 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 ou/ et 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. OZONE 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 d'OZONE sont à l'origine de ce préjudice. Le Client devra rapporter la preuve du préjudice : l'indemnisation n'excédera pas l'équivalent de 3 mois d'abonnement.

OZONE 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.

CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE DU SERVICE TV/VOD – CinéTime

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.

OZONE commercialise le service VIDEOFUTUR sous la marque CinéTime déposée auprès de l'INPI sous le n°4047264

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 : boîtier connecté au kit de raccordement Internet et au téléviseur du client afin de permettre l'accès au service,

Service : désigne l'accès aux catalogues de films proposés dans l'offre souscrite et sous réserve de réception à diverses utilisations de la TNT détaillées dans la description du service,

Replay : possibilité de revenir après la fin de leur diffusion sur des programmes émis par les chaînes mentionnées dans l'offre et réceptionnées via la TNT,

Pause du Direct : possibilité de marquer un arrêt en cours de visionnage et d'en reprendre le cours plus tard, sur des programmes émis par les chaînes mentionnées dans l'offre et réceptionnées via la TNT,

Retour au début du programme : possibilité de reprendre le visionnage d'une émission à son début pendant le cours de sa diffusion, sur des programmes émis par les chaînes mentionnées dans l'offre et réceptionnées via la TNT,

Article 2 – Souscription au Service :

2.1 OZONE 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, conjoint ou séparé, de son choix optionnel à son Bulletin de Souscription initial.

2.3 La Box commercialisée par Ozone 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 Ciné Time.

- le Service Ciné Time comprend :

- L'accès au catalogue VIDEOFUTUR conformément aux conditions de l'offre souscrite,
- L'accès à des catalogues VIDEOFUTUR hors forfait (films, séries, jeunesse ...). Ces accès sont facturés au prix unitaire mentionné dans l'offre souscrite,

Et, sous réserve d'une réception TNT :

- Les fonctions replay, pause du direct, retour au début du programme pour les chaînes mentionnées dans l'offre et réceptionnées via la TNT,
- L'accès à des chaînes Premium (incluses dans le forfait de base) telles que Disney Channel, Equidia, Paramount Channel, Game One ... (liste des chaînes Premium mentionnées dans l'offre et disponible sur <http://www.ozone.net/cinetime>)

Il est rappelé que sur les réseaux radio, la réception de la TNT n'est possible que sous la condition qu'une "antenne râteau" intérieure ou extérieure soit fonctionnelle.

Article 4 – Matériel et Installation :

Le matériel de raccordement comprend :

- 1 box Videofutur
- 1 télécommande + 2 piles AAA
- 1 bloc d'alimentation externe 12V
- 1 câble HDMI
- 1 câble réseau Ethernet
- 1 fiche de sécurité
- 1 fiche de conformité

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 OZONE et du boîtier de raccordement fourni et sont placés sous la seule responsabilité de l'Abonné. En conséquence, la responsabilité d'OZONE ne peut être engagée en cas d'incompatibilité.

Article 5 – Durée :

La souscription à l'option CinéTime 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 – Conditions d'utilisation de l'offre CinéTime :

6.1 L'offre **CinéTime** est dite « illimitée » pour le visionnage des catalogues VIDEOFUTUR compris dans le forfait de base, et pour l'utilisation des fonctions attachées à la réception des chaînes TNT.

6.2. Constituent notamment des cas d'utilisation interdite de l'offre CinéTime :

- l'utilisation du Service pour un usage professionnel ou commercial,
 - 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 CinéTime, OZONE se réserve le droit après en avoir informé préalablement le Client par tous moyens de :
- suspendre immédiatement l'offre souscrite dans les conditions de l'article Suspension figurant aux présentes,
 - et le cas échéant, de résilier le Contrat dans les conditions définies à l'article Résiliation figurant aux présentes.

Article 7 – Dispositions financières :

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

Deux cas se présentent :

L'option est ajoutée à un contrat existant :

- les frais d'accès au service CinéTime, sont facturés en une seule fois par OZONE à la souscription de l'abonnement pour le montant TTC conforme à l'offre souscrite,
- l'abonnement au service CinéTime est facturé mensuellement par OZONE pour le montant TTC conforme à l'offre souscrite,
- les commandes hors abonnement sont facturées mensuellement par OZONE à l'unité, pour le montant TTC conforme à l'offre souscrite,
- les frais de port sont facturés en une seule fois par OZONE lors de l'expédition de la box pour un montant TTC conforme à l'offre souscrite,

ou

L'option est ajoutée à une souscription initiale :

- l'abonnement au service CinéTime est facturé mensuellement par OZONE pour le montant TTC conforme à l'offre souscrite,
- les commandes hors abonnement sont facturées mensuellement par OZONE à l'unité, pour le montant TTC conforme à l'offre souscrite.

Article 8 - Résiliation :

L'option CinéTime souscrite hors Offre groupée (Art.1 – Définitions des Conditions Générales de Vente) ne comportant pas de durée d'engagement, la résiliation peut intervenir à tout moment.

La demande de résiliation doit être adressée par courrier Recommandé avec Accusé de Réception à : OZONE SA – 53, avenue de la Pierre Vallée – ZA de l'Estuaire – 50220 – POILLEY.

La Box reste la propriété exclusive de VIDEOFUTUR.

En conséquence, en cas de résiliation, la Box doit impérativement être restituée dans son emballage d'origine, à OZONE SA – 53, avenue de la Pierre Vallée – ZA de l'Estuaire – 50220 – POILLEY sous un délai de 10 jours à compter de la date effective de résiliation de l'option CinéTime.

A défaut, une pénalité de non-restitution de matériel d'un montant de 80.00 € TTC sera facturée au client qui restera dans l'obligation de la restitution de la Box auprès d'OZONE.

Article 9 – Responsabilité :

La responsabilité d'OZONE 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 OZONE.

OZONE 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 qu'OZONE 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 Videofutur et ses équipements audiovisuels, d'une quelconque indisponibilité du site Internet d'OZONE, lorsque cette dernière est due à un cas de Force Majeure, des intrusions malveillantes qui pourraient atteindre ses serveurs nonobstant les précautions prises par OZONE pour protéger ses serveurs et des données qu'ils contiennent.

Plus particulièrement, OZONE 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, des contenus de sites web vers lesquels les liens présents sur notre propre site web pointent.

Article 10 - Propriété Intellectuelle :

L'intégralité des éléments constituant le site Videofutur relève de la législation française et internationale sur le droit d'auteur et la propriété intellectuelle. Tous les droits de reproduction sont réservés, y compris pour les représentations iconographiques et photographiques des œuvres présentées sur le site. Les marques reproduites sur le site Videofutur sont déposées par les sociétés qui en sont propriétaires, Videofutur étant titulaire des droits d'utilisation. Le Client s'interdit de reproduire tout ou partie des éléments présentés sur le site Videofutur sur tout support et par tout procédé, sauf autorisation expresse de Videofutur ou des titulaires des droits sur l'élément en question.

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, OZONE pourra effectuer la coupure immédiate de la connexion.

CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE DU SERVICE DE VIDEOSURVEILLANCE VIGILIANS

OZONE commercialise le service de Vidéosurveillance VIGILIANS permettant à tout utilisateur de gérer en autonomie et à distance (notamment grâce à une application disponible sur smartphone, tablette et ordinateur) la surveillance de son domicile.

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.

La souscription à l'option et plus généralement toute commande de Caméras et/ou l'utilisation du service impliquent l'acceptation et l'application sans restriction des présentes conditions particulières associées aux conditions générales de vente d'OZONE.

Article 1 – Définitions :

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

- **Application** : programme conçu pour répondre à un ensemble de besoins précis utilisable depuis un smartphone, une tablette, un ordinateur.
- **Caméra** : appareil de prise de vue destiné à enregistrer et/ou transmettre des images.
- **Le(s) local(aux)** : le local est généralement constitué par le domicile du Client. Il peut y être ajouté des annexes. En aucun cas un local à usage professionnel (commerce – bureau – laboratoire – hangar de stockage etc) n'entre dans le cadre des présentes conditions particulières.
- **Service** : surveillance à distance du Local via une Caméra accessible depuis une connexion Internet en haut débit.

Article 2 – Souscription au Service :

2.1 OZONE 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, conjoint ou séparé, de son choix optionnel à son Bulletin de Souscription initial. Tous les vecteurs à sa disposition (service commercial sédentaire ou de terrain, site web, envoi du bulletin de souscription) permettent la validation d'une souscription.

2.3 Le service de Vidéosurveillance commercialisé par Ozone est soumis à vérification d'éligibilité. Dans le cas d'une souscription à une offre internet Ozone, 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 Client équipe ou fait équiper le Local d'une ou plusieurs Caméra(s) reliées à la Box en wifi ou en Ethernet. L'application permet via Internet de gérer la surveillance du Local.

3.1 Le service permet la surveillance à distance aux conditions décrites dans l'offre souscrite.

3.2 Le service permet la surveillance à distance des locaux équipés de Caméras fournies dans le cadre du contrat.

3.3 L'utilisation du service se fait par un accès à l'application de surveillance à distance. Cette application est exploitable depuis un smartphone, une tablette, un PC. L'accès se fait via le compte personnel du Client qu'il crée dans l'application à sa 1ère utilisation. Un identifiant et un mot de passe sont fournis au Client. Il lui appartient ensuite de procéder à la modification de son mot de passe. L'identifiant et le mot de passe sont personnels et confidentiels. Le Client est seul responsable de l'utilisation de son compte personnel et du maintien de la confidentialité de ses identifiant et mot de passe. Le Client avertira immédiatement OZONE en cas de perte, vol ou d'une utilisation non autorisée ou frauduleuse de son compte personnel.

3.4 Les prérequis techniques pour un accès au service sont :

- une connexion à Internet en haut débit délivrée via une box et éventuellement d'un terminal mobile 3G/4G/5G.
- un numéro de téléphone mobile
- une ou plusieurs Caméras exclusivement fournies par OZONE. Le service ne saurait être délivré via des Caméras autres que celles figurant au catalogue d'OZONE.

Dans un but purement sécuritaire, l'accès à distance aux flux de la Caméra se coupe automatiquement après 10 mn de visionnage.

Article 4 – Matériel et Installation :

4.1 Le matériel utilisé est exclusivement une Caméra fournie par OZONE. La responsabilité d'OZONE ne saurait être engagée en cas d'utilisation du service via une Caméra qu'elle n'aurait pas fournie à son Client.

4.2 Le Client doit disposer des matériels décrits à l'art. 3.4 des présentes Conditions Particulières.

4.3 L'installation se fait conformément aux conditions de l'offre souscrite. Le Client peut procéder à l'installation des Caméras par ses propres moyens. Il peut également faire appel à un professionnel de son choix sur présentation d'un devis. Les frais d'installation restent à la charge du client.

Article 5 – Durée :

L'option de Vidéosurveillance est soumise à la durée d'engagement mentionnée dans l'offre souscrite. L'engagement court à compter de la date d'activation de l'option.

La résiliation de l'option se fait sans frais à l'échéance de l'engagement. Toute résiliation anticipée, hors dysfonctionnement technique, génère la facturation d'une indemnité égale aux abonnements mensuels restants dus jusqu'à l'échéance de l'engagement initial.

Article 6 – Conditions d'utilisation de l'offre de Vidéosurveillance :

Le Client se conforme aux dispositions suivantes :

- informer toute personne utile de la présence des Caméras et notamment les éventuels salariés à domicile du Client ou toute personne susceptible de pénétrer avec l'accord du Client dans le Local.
- ne pas porter atteinte aux droits d'OZONE ou des tiers (droit à l'image et droit au respect de la vie privée).
- utiliser les Services pour ses besoins propres. Les Caméras et le Service ne peuvent en aucun cas être utilisés au profit de tiers.
- signaler immédiatement à OZONE tout dysfonctionnement de l'Application ou tout contenu qui paraîtrait ne pas respecter les présentes conditions générales et particulières.
- se conformer aux lois et réglementations en vigueur.
- utiliser l'Application et le Service conformément à l'Ordre Public et aux bonnes mœurs, de manière non abusive et/ou illicite.
- ne pas utiliser l'Application d'une manière qui pourrait endommager ou compromettre son accès ou son utilisation. Le Client s'interdit de modifier, contourner, désactiver, altérer l'Application et démonter, décompiler, effectuer des opérations d'ingénierie inverse ou tenter de découvrir les codes sources de l'Application.
- s'assurer pendant toute la durée des Services que ses raccordements aux réseaux téléphoniques, Internet et électriques sont opérationnels.
- contrôler régulièrement le bon fonctionnement du système et de chaque Caméra.

Article 7 – Dispositions financières :

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

- le coût d'achat des caméras est facturé en une seule fois par OZONE à la souscription de l'abonnement pour le montant TTC conforme à l'offre souscrite,
- l'abonnement au service de Vidéosurveillance est facturé mensuellement par OZONE pour le montant TTC conforme à l'offre souscrite,
- les frais de port sont facturés en une seule fois par OZONE lors de l'expédition de la Caméra pour un montant TTC conforme à l'offre souscrite.

Article 8 – Responsabilité :

La responsabilité d'OZONE 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 OZONE.

OZONE 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.

Article 9 – Service d'Assistance AXA :

Le client peut lors de sa commande et à tout moment, pendant la durée de souscription aux Services, souscrire au service optionnel d'assistance AXA. Le détail des garanties et des conditions d'assistance figure en annexe des présentes conditions générales. Le service d'assistance est uniquement disponible pour des locaux situés en France métropolitaine (hors DOM et Corse – Principauté d'Andorre et de Monaco).

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 : 12 € (équipements radio, adsl, fibre, autres).

* Loi 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.

Type de modification du contrat initial	Frais facturés
Migration technologique	
-Changement de technologie suite non éligibilité à l'offre souscrite initialement -Changement de technologie suite à l'ouverture d'un nouveau réseau et/ou relais (à l'initiative du client et/ou d'Ozone)	- 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. - 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 : 0 €
Downgrade (modification au profit d'une offre inférieure)	Frais de changement d'offre : - Hors engagement : 30 € - Dans le cadre d'un engagement : Application de la loi Chatel* ; conformément à l'art. 11.3 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 : 0 €
Downgrade d'une offre internet seul	
Changement de débit (baisse) du débit de votre offre initiale (ex : passer d'un débit de 20 Mégas à 10 Mégas)	Frais de changement d'offre : 30 €.
Offre téléphonie (fixe et/ou mobile)	
Upgrade (vers une offre téléphonie supérieure)	- Frais de changement d'offre : 0 €
Downgrade (vers une offre téléphonie inférieure)	Frais de changement d'offre : - dans le cadre d'un engagement : 30 € - hors engagement : 15 €
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.

Annexe 2 - Grille tarifaire des pénalités en cas de non-restitution suite à résiliation du contrat (Art. 11.1.)

"En cas de résiliation par le Client d'un contrat comprenant la mise à disposition (sans achat) ou la location de l'Equipement, il s'engage à restituer l'Equipement complet dans son emballage d'origine et en bon état de marche.... A défaut d'envoi dans les délais, OZONE 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 technologie radio (WiFi, Wimax, WiFiMax, MiMo)	300 € TTC
Equipements de type Box hors technologie Fibre (internet, téléphonie, WiFi ...)	80 € TTC
Equipements de type Box technologie Fibre (internet, téléphonie, WiFi ...)	120 € TTC
Equipements de type Box TV (CinéTime La Box Videofutur)	80 € TTC

Annexe 3 – Conditions de garanties et d'assistance AXA (Art. 9 des CP du service de vidéosurveillance)

Lors de l'adhésion aux services de vidéosurveillance VIGILIANS, Ozone permet aux utilisateurs de bénéficier de garanties d'assistance Habitation. Ces garanties consistent à mettre à la disposition des utilisateurs une aide immédiate en cas d'Effraction ou de Tentative d'Effraction survenue au sein de leur Habitation. Pour faire bénéficier aux utilisateurs de ces garanties, Ozone, via son partenaire de vidéosurveillance, a souscrit un contrat d'assistance pour compte auprès d'INTER PARTNER Assistance, succursale pour la France, située 6, rue André Gide -92320 Châtillon, inscrite au RCS de Nanterre sous le numéro 316 139 500, société anonyme de droit belge au capital de 11 702 613 euros, entreprise d'assurance agréée par la Banque Nationale de Belgique (BNB) sous le numéro 0487, immatriculée au Registre des Personnes Morales de Bruxelles sous le numéro 415 591 055 dont le siège social est situé 166, Avenue Louise - 1050 Ixelles - Bruxelles Capitale - Belgique. INTER PARTNER Assistance, société du groupe AXA intervient dans le cadre de ce contrat sous la marque AXA Assistance. Le service d'assistance est uniquement disponible pour la France métropolitaine, Principautés d'Andorre et de Monaco. En cas d'appel de l'Assuré, suite à une Effraction ou une suspicion d'Effraction, Axa assistance prend en charge les prestations ci-dessous dans les conditions et limites précisées ci-après.

1 - DEFINITION

Assuré : désigne la personne physique, agissant en dehors de son activité professionnelle, ayant adhéré aux services de vidéosurveillance VIGILIANS et déclaré comme assuré par le présent Contrat en cas d'Effraction ou de Tentative d'Effraction.

Effraction : Forcement, dégradation ou destruction de tout dispositif de fermeture ou toute espèce de clôture.

Franchise : part des dommages qui restent à la charge de l'Assuré.

Domicile : Lieu de résidence principale et habituelle de l'Assuré. Il est situé en France métropolitaine (hors îles).

Habitation : Désigne le local principal à usage d'Habitation (y compris ses annexes closes, mitoyennes et pourvues d'un toit), de l'Assuré situé à l'adresse indiquée par le Souscripteur à AXA Assistance. L'adresse doit être située en France métropolitaine (hors îles) et être desservie par une voie carrossable. N'est pas considérée comme une Habitation au sens du présent Contrat toute partie commune d'immeuble, branchement de chantier provisoire ainsi que toute installation faisant partie du domaine public.

Intervention : Opération par laquelle un Prestataire se rend à l'adresse de l'Habitation de l'Assuré pour effectuer un diagnostic portant sur un Bris de Vitre ou un Problème de Serrure, avant de procéder au dépannage en urgence dans les conditions et selon les modalités indiquées au présent Contrat.

Pour la garantie « Envoi d'un agent de sécurité pour levée de doute », l'Intervention désigne l'opération par laquelle l'agent de sécurité se rend à l'adresse de l'Habitation de l'Assuré afin de déterminer s'il y a eu Effraction ou Tentative d'Effraction.

Prestataire : Professionnel sélectionné par AXA Assistance, intervenant dans les domaines de la Vitrierie et des Serrures, chargé d'intervenir dans l'Habitation de l'Assuré.

Serrure : Appareil de fermeture comprenant un mécanisme se manœuvrant à la main à l'aide d'un accessoire amovible (clé, bouton, béquille).

Tentative d'Effraction : Actes réalisés dans le but de commettre une Effraction sans y parvenir du fait de circonstances indépendantes de la volonté de leur auteur.

Vitrierie : Ensemble des vitres et des fenêtres, des portes fenêtres ou des portes situées à l'intérieur du Domicile de l'Assuré.

Serrurier : Professionnel qui réalise et répare des Serrures, agréé par AXA Assistance

Bris de Vitre : Fracture d'une ou plusieurs vitres trouvant son origine dans une Effraction ou Tentative d'Effraction au sein de l'Habitation de l'Assuré, n'assurant plus les conditions de sécurité suffisante.

2 - DEFINITION DES GARANTIES D'ASSISTANCE

Les prestations d'assistance 2.1 à 2.6 sont acquises à l'Assuré en cas d'Effraction ou de Tentative d'Effraction au sein de son Habitation, dans les conditions et limites précisées ci-après.

2.1 – ENVOI D'UN AGENT DE SECURITE POUR LEVEE DE DOUTE

En cas d'Effraction ou de Tentative d'Effraction dans l'Habitation de l'Assuré signalée par une alerte du dispositif VIGILIANS, AXA Assistance peut organiser et prendre en charge l'Intervention d'un agent de sécurité qui procédera à un examen visuel des abords de l'Habitation afin de constater la réalité ou l'absence de l'Effraction ou de la Tentative d'Effraction, selon la procédure suivante :

1. L'Assuré reçoit une alerte OZONE l'informant d'une intrusion dans son Habitation
2. L'Assuré vérifie que cette intrusion n'est due à la présence d'une personne autorisée de son entourage ;
3. L'Assuré appelle AXA Assistance pour demander l'organisation de la présente garantie
4. AXA Assistance organise et prend en charge l'envoi d'un agent de sécurité
5. L'agent de sécurité se rend sur les lieux de l'Habitation et procède à un examen visuel des abords de l'Habitation afin de constater ou non la réalité de l'Effraction ou de la Tentative d'Effraction.
6. L'agent de sécurité informe AXA Assistance de ses constatations ;
7. AXA Assistance informe l'Assuré des constatations de l'agent de sécurité ;
8. L'Assuré contacte, le cas échéant, les autorités locales compétentes.

Au-delà de deux (2) Interventions par an n'ayant pas été justifiées par une Effraction ou une Tentative d'Effraction, toute nouvelle demande d'Intervention d'un agent de sécurité sera à la charge de l'Assuré.

Dans ce cas, les frais de déplacement de l'agent de sécurité seront communiqués à l'Assuré à l'occasion de sa déclaration de sinistre et lui seront refacturés à la suite de l'Intervention de l'agent de sécurité. L'Assuré s'engage à régler le montant de cette facture dès réception.

2.2 – GARDIENNAGE DU DOMICILE SUITE A EFFRACTION

A la suite d'une Effraction, lorsque l'Habitation de l'Assuré ne peut plus être fermée et ne réunit plus les conditions normales de sécurité et que l'Assuré n'est pas sur place, AXA Assistance organise et prend en charge les services d'un vigile afin d'en assurer la surveillance, dans la limite de 48 heures consécutives ou par tranche de 12 heures.

2.3 – GARANTIE D'ASSISTANCE VITRERIE ET SERRURERIE

Cette garantie consiste, en cas de Bris de Vitre ou de Problème de Serrure au sein de l'Habitation de l'Assuré à la suite d'une Effraction ou d'une Tentative d'Effraction, à effectuer un diagnostic préliminaire par téléphone et à organiser si nécessaire des services de dépannage en urgence en prenant en charge les frais de déplacement, les frais de main d'œuvre et les pièces requises dans les conditions et limites précisées ci-après.

i) Déclaration de sinistre

AXA Assistance met à disposition des Assurés un service d'assistance téléphonique à un numéro d'appel dédié. Ce service d'assistance organise l'intervention d'un Vitrier en cas de Bris de Vitre ou d'un Serrurier en cas de Problème de Serrure. Le service d'assistance informe l'Assuré des modalités d'Intervention du Prestataire.

AXA Assistance se réserve la faculté de réclamer à l'Assuré tout document utile à la mise en œuvre des garanties.

ii) Intervention au Domicile de l'Assuré

(a) Modalité de réalisation des Interventions

Le Vitrier ou le Serrurier procède à :

- La vérification que le Bris de Vitre ou le Problème de Serrure rentre dans le champ d'application de la garantie,
- La mise en sécurité de l'Habitation de l'Assuré,

Le Prestataire agréé détermine seul les moyens à mettre en œuvre et dont il dispose pour dépanner l'Assuré et ce dans les limites fixées au présent Contrat.

Les pièces susceptibles de devoir être remplacées sont exclusivement celles constitutives des éléments couverts. Elles seront remplacées par les pièces de gamme standard disponibles au moment de l'Intervention. AXA Assistance prend en charge les frais découlant de l'Intervention du Prestataire agréé à concurrence de 200€ TTC.

(b) Rédaction d'un bulletin d'Intervention

L'Intervention donne lieu à la rédaction d'un bulletin d'Intervention établi en double exemplaire signé par l'Assuré dont l'un est remis à l'Assuré. Le bulletin d'Intervention comporte l'heure d'arrivée et de départ du Vitrier ou du Serrurier, la durée d'Intervention, le diagnostic du Bris de Vitre ou du Problème de Serrure, les prestations effectuées dans le cadre de l'Intervention et les éventuelles pièces défectueuses remplacées, et en cas de Bris de Vitre ou de Problème de Serrure non garantis ou exclus, les motifs du refus de l'Intervention.

iii) Exclusions spécifiques à la garantie Vitrerie et Serrurerie

Outre les exclusions communes à toutes les garanties, sont exclus :

- **Toute Intervention liée à un Problème de Serrure ayant pour origine l'usure normale de l'élément couvert ;**
- **Les travaux de menuiserie, réfection du blindage ou consolidation de la porte ;**
- **Toute réfection de maçonnerie résultant de l'Intervention ;**
- **Les Bris de Vitre affectant les fenêtres, portes ou porte fenêtres de toute dépendance extérieure ne communiquant pas avec l'Habitation de l'Assuré ;**
- **Les systèmes d'occultation intérieurs, extérieurs électriques ou non, tels que les volets, les volets roulants, les persiennes, les stores ;**
- **La cave ou la véranda ne communiquant pas avec l'Habitation.**

2.4 – ASSISTANCE PSYCHOLOGIQUE

En cas d'Effraction ou de Tentative d'Effraction dans l'Habitation, entraînant une demande d'assistance psychologique, l'équipe médicale d'AXA Assistance met l'Assuré en relation avec un spécialiste consultable 5 jours sur 7, de 8H00 à 20H00.

AXA Assistance organise et prend en charge trois entretiens téléphoniques par an.

Au-delà de ces trois consultations, le coût d'une éventuelle prolongation de l'assistance psychologique reste à la charge de l'Assuré.

2.5 – AIDE AUX DEMARCHES ADMINISTRATIVES

En cas d'Effraction ou de Tentative d'Effraction dans l'Habitation de l'Assuré, Axa Assistance met à disposition des Assurés un service de renseignements téléphoniques afin de les orienter dans leurs démarches administratives. Les thèmes couverts sont les suivants : Carte d'identité, passeport, auto/moto, fiscal, chèquiers, carte bleue, comptes bancaires, assurances. Ce service est accessible du lundi au samedi de 8h00 à 19h30.

Les questions ou demandes sont d'ordre privé et ne sauraient concerner l'exercice d'une activité professionnelle. Les renseignements fournis sont d'ordre documentaire et la responsabilité d'AXA Assistance ne saurait être engagée en cas d'interprétation inexacte des informations transmises.

2.6 – RACHAT DE FRANCHISE

i) Objet de la garantie

La garantie a pour objet de garantir les dommages survenus à l'Habitation de l'Assuré à la suite d'une Effraction ou d'une Tentative d'Effraction couverts au titre d'un contrat Multi-risques Habitation (MRH) et déclaré comme tels auprès des assureurs respectifs ainsi que, le cas échéant, des autorités locales compétentes.

ii) Plafond de la garantie

Le montant indemnisé ne peut excéder le montant de la Franchise définie dans le contrat d'assurance MRH et dans tous les cas, ne peut dépasser 100 € par évènement.

iii) Procédure de déclaration de sinistres

L'Assuré doit déclarer à AXA Assistance la réalisation de l'Effraction ou de la Tentative d'Effraction dans le délai de cinq (5) jours ouvrés à compter de la date de survenance du sinistre.

(a) Eléments nécessaires à la déclaration

La déclaration doit comporter les informations suivantes :

- Nom, prénom de l'Assuré ;
- Adresse de l'Habitation objet du sinistre ;
- Les circonstances dans lesquelles le sinistre s'est réalisé ;
- Les coordonnées de l'assureur du contrat MRH.

(b) Eléments nécessaires à la constitution du dossier d'indemnisation

AXA Assistance adressera à l'Assuré le dossier à constituer. Celui-ci devra être retourné complété à AXA Assistance en joignant la copie du contrat et tous les documents demandés permettant de justifier la réalité du sinistre et d'évaluer le montant de l'indemnisation :

- Le récépissé de la déclaration du sinistre auprès de son assureur ;
- Le récépissé du dépôt de plainte auprès des autorités locales compétentes, le cas échéant ;
- Une copie de son contrat MRH précisant le montant de la Franchise ;
- L'original de la facture des réparations de l'Habitation ou d'un devis accepté par l'Assuré ;
- Un RIB.

AXA Assistance se réserve la faculté, le cas échéant, de réclamer des pièces complémentaires.

iv) Remboursement / indemnité

Le remboursement des dommages est adressé en euros à l'Assuré.

3 – EXCLUSIONS COMMUNES A TOUTES LES GARANTIES

Outre les exclusions légales et outre les éventuelles exclusions spécifiques précitées, sont exclues et ne pourront donner lieu à intervention d'AXA Assistance, ni faire l'objet d'une indemnisation à quelque titre que ce soit :

- **Les conséquences d'effets nucléaires radioactifs,**
- **Les dommages causés par des explosifs détenus par l'Assuré,**
- **La réfection des revêtements de sol ou des ornements lorsque leur démontage est rendu nécessaire pour accéder à la Vitrierie ou à la Serrure,**
- **Tout démontage des parties encastrées de mobilier ou tout autre élément,**
- **Toute partie de l'Habitation dont l'accès ne garantit pas la sécurité du vigile ou du Prestataire,**
- **Tout dommage causé ou provoqué intentionnellement par le Souscripteur, l'Assuré ou avec sa complicité, causé par une négligence de l'Assuré,**
- **Les frais non justifiés par des documents originaux.**

4 – MODALITES DE DECLARATION DES SINISTRES

Pour bénéficier des garanties de l'Assistance, les Assurés doivent appeler au numéro de téléphone suivant : 01 55 92 27 85 (numéro non surtaxé ; le coût de l'appel est à la charge de l'Assuré). Service disponible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7

AXA Assistance s'engage à l'égard du Souscripteur à mettre à disposition des Assurés, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, sa centrale d'appels en France et son réseau national de prestataires et correspondants.

Pour la mise en œuvre des garanties, AXA Assistance s'engage également à recruter et animer un réseau de prestataires de façon à être en mesure de fournir les prestations garanties conformément aux dispositions du Contrat.

AXA Assistance assume l'entière responsabilité de la fourniture des garanties du présent Contrat et effectue la gestion des sinistres. Ces dossiers sont gérés directement avec les Assurés.

Toute réticence ou fausse déclaration portant sur les éléments constitutifs du sinistre connus de l'Assuré l'expose en cas de mauvaise foi à la sanction suivante : la nullité de la souscription au présent Contrat, les primes payées demeurent acquises à AXA Assistance.