

CONDITIONS GENERALES DE VENTES ET D'UTILISATION ARDOIZ

PRÉAMBULE

Les présentes Conditions Générales de Vente définissent les relations contractuelles relatives à l'Offre ARDOIZ disponible en bureau de poste.

L'Offre ARDOIZ est proposée par la société TIKEASY, Société par actions simplifiée au capital de 67770 euros, immatriculée au RCS de Nantes sous le numéro 507 738 862, dont le siège social est situé au 6 rue Rose Dieng Kuntz à Nantes 44300, enregistrée à l'ORIAS sous le numéro 19005055 (« ci-après **TIKEASY** »).

L'Offre ARDOIZ est distribuée par La Poste, Société Anonyme au capital de 5.364.851.364 euros, immatriculée au RCS de Paris sous le numéro 356 000 000, dont le siège social est situé au 9, rue du Colonel Pierre Avia, 75015 PARIS, (« ci-après **La Poste** ») dans les bureaux de poste.

ARTICLE 1 DEFINITIONS

Les termes et expressions ci-après ont la signification suivante :

Bénéficiaire : personne bénéficiant de l'Offre ARDOIZ. Le Bénéficiaire peut être le Client lui-même ou un tiers désigné par le Client. Dans cette dernière hypothèse, le Client s'engage à porter à la connaissance du Bénéficiaire les obligations prévues au titre des CGV et garantit du bon respect des présentes CGV par le Bénéficiaire de l'Offre ARDOIZ.

Client : personne ayant souscrit à l'Offre ARDOIZ dans les conditions définies aux présentes.

Client professionnel : Client ayant la qualité de professionnel. Par professionnel il est entendu toute personne physique ou morale exerçant une activité industrielle, commerciale, artisanale, libérale ou agricole, et souscrivant à l'Offre ARDOIZ dans le cadre de cette activité, ainsi que les associations, les collectivités territoriales ou les établissements publics.

Conditions Générales de Vente ou **CGV** : le présent document.

Conditions Particulières : le document intitulé « Conditions particulières » signé par le Client lors de la souscription à l'Offre ARDOIZ en bureau de poste. La signature et l'acceptation des Conditions Particulières valent acceptation sans réserve des CGV.

Contrat : les Conditions Générales de Vente, les Conditions Particulières, leurs avenants éventuels, l'ensemble des formulaires remplis par le Client et liés à l'Offre ARDOIZ, ainsi que les conditions d'utilisation du Site famille et de la Tablette formant conjointement un tout.

Pour les Clients particuliers : En cas d'adhésion à l'Assurance Casse Toutes Causes de la Tablette ARDOIZ, le Contrat comprend en sus le document d'information sur le produit d'assurance, la fiche d'information et de conseil ainsi que la notice d'information remis en bureau de poste préalablement à la souscription à l'Offre ARDOIZ.

Offre ARDOIZ : désigne le Pack ARDOIZ et les Services disponibles via un abonnement.

Pack ARDOIZ : ensemble livré à l'adresse indiquée par le Client à l'issue de la souscription comprenant la Tablette ARDOIZ, ses accessoires et, le cas échéant, la station d'accueil.

Services : ensemble des services accessibles sur la Tablette par abonnement dans les conditions et limites définies à l'article 4.2 « Services » des CGV.

Service client : service disponible en appelant le 0805 690 933 (Service & Appel gratuits) du lundi au vendredi de 8h30 à 19h et le samedi de 8h30 à 13h.

Site Famille : désigne l'espace en ligne accessible à l'aide de l'identifiant et du mot de passe par le Client, le Bénéficiaire et le proche autorisé par le Client et/ou le Bénéficiaire à l'adresse : mon.ardoiz.fr, et qui lui permet d'envoyer et de gérer certaines données de la Tablette à distance.

Site Internet : le site Internet accessible à l'adresse www.ardoiz.com.

Tablette ARDOIZ : la Tablette numérique fournie dans le cadre de l'Offre ARDOIZ et permettant au Bénéficiaire d'accéder aux Services.

ARTICLE 2 OBJET

Les Conditions Générales de Vente ont pour objet de définir les modalités de souscription en bureau de poste et les conditions d'utilisation par le Client l'Offre ARDOIZ, comprenant de manière indissociable :

- l'achat d'un Pack ARDOIZ, et
- la souscription à un abonnement pour des Services.

En souscrivant au Contrat, le Client reconnaît avoir lu et accepté sans réserve les Conditions Générales de Vente, qui s'appliqueront à l'ensemble des services offerts par TIKEASY dans le cadre de l'Offre ARDOIZ.

ARTICLE 3 CONDITIONS D'ACCES ET DE SOUSCRIPTION A L'OFFRE ARDOIZ

3.1. Conditions d'accès à l'Offre ARDOIZ

Afin de pouvoir souscrire à l'Offre ARDOIZ, le Client déclare disposer de la capacité juridique.

L'Offre ARDOIZ n'est disponible qu'en France Métropolitaine.

Le fonctionnement de l'Offre ARDOIZ nécessite cumulativement :

- l'installation de la Tablette conformément au Contrat et au manuel d'utilisation fourni dans le Pack ;
- une connexion à Internet via un accès wifi ou carte SIM (3G/4G).

Pour les Clients professionnels, TIKEASY se réserve le droit de refuser l'accès à l'Offre ARDOIZ aux Clients ne présentant pas des conditions de solvabilité suffisantes, selon les informations fournies par un organisme indépendant. En outre, pour pouvoir accéder à l'Offre ARDOIZ, le Client professionnel doit être à jour de l'ensemble de ses obligations contractuelles à l'égard TIKEASY, et en particulier, à la date de signature du Contrat, il ne doit exister aucune dette du

Client envers TIKEASY. A défaut, TIKEASY se réserve le droit de refuser l'accès à l'Offre ARDOIZ au Client ou d'exiger des garanties financières complémentaires.

3.2. Modalités de souscription

La souscription à l'Offre ARDOIZ est réalisée en bureau de poste.

A chaque Pack est associé un contenu et des Services dont le détail figure à l'article 4 « Description et caractéristiques de l'Offre ARDOIZ » des CGV. Au moment de la souscription, le Client achète le Pack et choisit librement la formule d'abonnement et les services optionnels répondant à ses besoins.

Si le Client souhaite payer son abonnement par prélèvement mensuel, le Client devra remettre simultanément l'intégralité des documents suivants :

- La copie de sa pièce d'identité;
- Un RIB ;
- Un mandat SEPA dûment complété et signé.

Si le client souhaite payer son abonnement annuellement, il devra s'acquitter d'un forfait correspondant à douze (12) mois d'abonnement facturé.

La signature des Conditions particulières vaut souscription au Contrat.

Pour les Clients professionnels, TIKEASY se réserve le droit de demander au Client tous documents permettant de justifier sa qualité de professionnel et l'identité de son représentant.

Le Contrat est conclu sous la condition de la fourniture de ces documents et informations à TIKEASY par le Client. TIKEASY se réserve le droit de rejeter toute demande de souscription incomplète. Dans l'hypothèse où le Client doit communiquer des documents complémentaires, les engagements de TIKEASY (délais de livraison des Tablettes ARDOIZ etc.) ne débuteront qu'à compter de la complétude du dossier du Client.

ARTICLE 4 DESCRIPTION ET CARACTERISTIQUES DE L'OFFRE ARDOIZ

L'Offre ARDOIZ comprend de manière indissociable un Pack ARDOIZ et des Services disponibles via un abonnement (« Services ARDOIZ » ou « Services ARDOIZ +3G/4G »).

4.1. Pack ARDOIZ

Le Pack ARDOIZ comprend :

- Une tablette tactile de conception française (Groupe Archos) dont les caractéristiques techniques sont détaillées sur le site www.ardoiz.com ;
- Un étui de protection ;
- Un chargeur externe ;
- Un câble micro USB / USB ;
- Des écouteurs ;
- Un stylet
- Un guide de démarrage rapide ;
- Un manuel d'utilisation de la tablette ;
- Le manuel de garantie constructeur de la Tablette tactile ;
- Une carte SIM (activée uniquement en cas de souscription à l'abonnement « Services ARDOIZ +3G/4G ») ;
- Une station d'accueil avec enceinte Bluetooth (si souscrite à l'achat du Pack Ardoiz) et son bloc d'alimentation.

4.2. Services

4.2.1. Accès aux services et interruptions des Services

L'accès aux Services implique que le Client soit à jour de ses obligations financières.

Les Services sont accessibles 24h/24, 7j/7 à partir d'une Tablette ARDOIZ dont l'abonnement est en cours de validité, sauf cas de force majeure et sous réserve d'éventuelles pannes, interruptions de services, opérations de mises à jour et interventions de maintenance nécessaires au bon fonctionnement des Tablettes ARDOIZ ou des Services.

TIKEASY peut, à tout moment, demander aux Bénéficiaires d'effectuer d'éventuelles mises à jour logicielles des Tablettes ARDOIZ afin de pouvoir bénéficier pleinement des Services. A défaut, le Client sera seul responsable de leur interruption et/ou de leur dégradation éventuelle.

Dans le cadre d'un service de maintenance à distance, le Client autorise TIKEASY à accéder au système de la Tablette du Bénéficiaire et à y opérer toutes les modifications nécessaires.

TIKEASY assurera toute demande d'assistance relative à la tablette et à son utilisation, ainsi que l'utilisation, la configuration ou le paramétrage des accessoires dès lors qu'ils sont commercialisés par TIKEASY. Tikeasy n'assurera pas les demandes d'assistance relatives à l'installation, le paramétrage ou à l'utilisation des périphériques ou accessoires commercialisés indépendamment (appareils photos, imprimantes, enceintes ou tout autres périphériques).

TIKEASY fera ses meilleurs efforts pour apporter une réponse à toute demande d'assistance justifiée. Cependant, TIKEASY ne peut garantir aucun résultat.

TIKEASY se réserve la possibilité de suspendre l'accès aux Services pour des raisons de maintenance ou de mise à jour. TIKEASY préviendra, dans la mesure du possible, le Bénéficiaire des opérations de maintenance ou de mise à jour envisagées ou en cours dans les meilleurs délais.

L'interruption ou la suspension des Services n'entraîne en aucun cas l'arrêt ou la suspension de la facturation.

4.2.2. Formules d'abonnement

La Tablette ARDOIZ nécessite un abonnement pour accéder aux Services. Au moment de la souscription, le Client choisit parmi les deux formules d'abonnement suivantes :

- Abonnement « Services ARDOIZ » ou
- Abonnement « Services ARDOIZ +3G/4G ».

L'abonnement « Services ARDOIZ +3G/4G » permet d'activer la carte SIM déjà intégrée dans la Tablette dans les conditions de l'article 4.2.5. « Contenu de l'abonnement « Services ARDOIZ +3G/4G » des CGV.

Le Client est informé que l'abonnement, quelle que soit sa formule, est assorti d'une durée minimum d'engagement précisée à l'article 7 « Durée du contrat et engagement minimum » des CGV.

4.2.3. Changement de formule d'abonnement

A tout moment, le Client a la possibilité de passer de l'une à l'autre des formules d'abonnement (« Services ARDOIZ » ou « Services ARDOIZ +3G/4G »), y compris pendant la durée minimum d'engagement, en contactant le Service Client.

Dans le cas d'un passage de l'abonnement « Services ARDOIZ » à l'abonnement « Services ARDOIZ +3G/4G », le client pourra choisir entre une activation immédiate, et dans ce cas le mois en cours sera facturé sur la base de l'abonnement « Services ARDOIZ +3G/4G », ou une activation à l'échéance.

Dans le cas d'un passage de l'abonnement « Services ARDOIZ +3G/4G » à l'abonnement « Services ARDOIZ », la nouvelle formule d'abonnement sera effective à la prochaine échéance.

Dans tous les cas et après accord oral du Client, le Service Client enclenchera la modification de l'abonnement et adressera une confirmation écrite de cette modification, par mail ou courrier.

En cas d'abonnement annuel et selon la nouvelle formule choisie par le Client, celui-ci sera remboursé (en fournissant un RIB) au prorata du trop-perçu dans le cas d'un changement vers une formule moins onéreuse ou devra payer le surcout dans le cas d'un changement vers une formule plus onéreuse.

4.2.4. Contenu de l'abonnement « Services ARDOIZ »

Dans le cadre de l'abonnement « Services ARDOIZ », le Client a accès aux Services ARDOIZ suivants :

- o l'accès au logiciel ARDOIZ et ses mises à jour ;
- o des contenus mis à jour quotidiennement : informations générales et thématiques ;
- o des applications : météo, programme TV, navigateur internet, messagerie, jeux, gestions des photos/vidéos...
- o le Service client ;
- o un site internet de gestion de certaines données de la Tablette dénommé le Site Famille ;
- o un service de sauvegarde des données ARDOIZ de la Tablette. Celui-ci permet la récupération des données enregistrées sur la Tablette par l'application ARDOIZ pendant toute la durée de l'abonnement. Le volume de données total sauvegardé est limité à 5 Go. Les fichiers de plus de 20 Mo ne sont pas sauvegardés.
- o la livraison à domicile du pack selon les modalités décrites à l'article 5.2 ci-dessous.
- o Sur option (payante à choisir lors de la souscription) : l'assistance à l'installation des Matériels par un agent de La Poste au domicile du Bénéficiaire ;
- o Sur option (payante à choisir lors de la souscription) : la mise en main de la Tablette consistant en une présentation par un agent de La Poste, au domicile du Bénéficiaire, des fonctionnalités essentielles de la Tablette.

La liste détaillée des contenus et applications est disponible sur le Site Internet www.ardoiz.com.

Les Services ARDOIZ peuvent être amenés à évoluer à tout moment.

Dans le cadre de cette formule d'abonnement, le Client est informé que la Tablette devra se connecter à Internet grâce à un accès wifi pour pouvoir bénéficier des Services. Le Client déclare s'être assuré que le Bénéficiaire dispose bien d'un accès Internet permettant cet accès wifi.

4.2.5. Contenu de l'abonnement « Services ARDOIZ +3G/4G »

Dans le cadre de l'abonnement « Services ARDOIZ +3G/4G », le Client a accès aux Services listés à l'article « Contenus de l'abonnement « Services ARDOIZ » ainsi que :

- L'activation de la carte SIM déjà intégrée dans la Tablette et fournie avec le Pack ARDOIZ, dans les conditions, ci-après ;
- L'accès à Internet via la carte SIM, dans les conditions, ci-après ;

Une fois activée, la carte SIM permettra le transfert de données entre la Tablette et les serveurs informatiques ARDOIZ, ainsi que la connexion de la Tablette à Internet mobile en France métropolitaine.

L'accès à Internet fourni par TIKEASY est soumis aux conditions définies à l'article 12 « Internet » des CGV. La carte SIM reste la propriété exclusive, incessible et insaisissable de l'opérateur de TIKEASY. TIKEASY peut donc la remplacer pour permettre au Client de bénéficier d'améliorations techniques ou en cas de défaillance constatée de la carte. Le Client est seul responsable de l'utilisation et de la conservation de la carte SIM dont il s'interdit toute duplication.

La carte SIM fournie par TIKEASY est strictement personnelle. Elle ne peut être utilisée que par le Client ou le Bénéficiaire et uniquement pour le fonctionnement de la Tablette ARDOIZ, à l'exclusion de toute autre utilisation.

La responsabilité de TIKEASY ne peut être engagée en cas d'utilisation des Services consécutive à une divulgation, désactivation, perte ou vol du code d'accès confidentiel associé à chaque carte SIM, et plus généralement toute utilisation desdits Services par une personne non autorisée, non consécutive à une faute de TIKEASY.

En cas de perte ou de vol de sa carte SIM, le Client en informe le Service client dans les meilleurs délais. Le contrat reste en vigueur et les mensualités restent dues. Une nouvelle carte SIM lui sera adressée gratuitement dans les meilleurs délais. TIKEASY ne saurait être tenue responsable des conséquences liées au vol ou à la perte de la carte SIM.

A l'échéance du Contrat pour quelques causes que ce soit, la carte SIM sera désactivée.

Le Client a le choix entre deux forfaits 4G au moment de sa souscription :

- Le premier pour 5Go de datas mobiles
- Le second pour 30Go de datas mobiles

Le choix de l'une ou l'autre de ces options payantes impactera le montant à régler à TIKEASY.

L'émission et/ou la réception de données via le réseau Internet sont limitées en nombre et/ou en taille de fichier, et cela diffère en fonction de l'abonnement choisi. Les limitations mensuelles concernant les échanges de données en 3G/4G sont de 5GO ou 30GO en H+ (42Mb/s) maximum par mois.

Dans le cas du forfait SIM 5Go, le débit est réduit à 64kbps, entre 5Go et 6Go. Au-delà de 6GO par mois les communications sont suspendues.

Dans le cas du forfait SIM à 30Go, le débit est réduit à 64kbps, entre 30Go et 36Go. Au-delà de 36GO par mois les communications sont suspendues.

Les capacités du réseau mobile 3G/4G peuvent varier en fonction de la localisation et du moment de la journée. Aussi, le bon fonctionnement de certaines applications en particulier de type vidéo (Skype, YouTube, ...) ne peut être garanti.

Les appels voix et l'envoi des SMS, MMS et MMS+ via l'accès à Internet fourni par TIKEASY ne sont pas autorisés. Tikeasy refacturera au Client l'ensemble des frais associés au non-respect de ces interdictions.

Certaines applications très consommatrices en termes de volumes de données (WEBradio, ReplayTV, ...) peuvent ne pas être supportées avec la carte SIM.

TIKEASY ne peut garantir une couverture suffisante sur tout le territoire. En cas de problème de réception, le Client est invité à contacter le Service client qui pourra, au choix de TIKEASY, procéder au changement de la carte SIM et/ou de réseau Internet.

Plus particulièrement, TIKEASY se réserve le droit d'interrompre l'accès à Internet via la carte SIM, après mise en demeure notifiée par lettre recommandée avec avis de réception restée sans effet pendant trois (3) jours, sans qu'il soit possible de prétendre à une quelconque indemnisation, dans les cas suivants :

- utilisation inappropriée ou non conforme visée à l'article 4.2.1. « Accès aux et interruptions des Services » des CGV ;
- utilisation de la carte SIM sur un autre terminal que la Tablette ARDOIZ.

L'interruption de l'accès Internet via la carte SIM n'entraîne pas l'arrêt de la facturation.

ARTICLE 5 FOURNITURE DU PACK ARDOIZ

5.1. Propriété

La propriété de la Tablette et de l'ensemble des éléments composants le Pack ARDOIZ sera transférée au Client dès la livraison du Pack ARDOIZ, à l'exception de la carte SIM qui reste la propriété de l'opérateur de TIKEASY. A compter de cette date, la Tablette ARDOIZ et l'ensemble des éléments composant le Pack ARDOIZ sont placés sous la seule responsabilité du Bénéficiaire et du Client.

5.2. Livraison

La livraison du Pack ARDOIZ s'effectue par envoi postal, à l'adresse indiquée dans les Conditions Particulières, dans un délai indicatif de trois (3) à cinq (5) jours ouvrés et au maximum dans un délai d'un (1) mois à compter de la souscription. Si le client a demandé un décalage de sa livraison lors de la commande, le délai indicatif pourra alors être augmenté du nombre de jours de décalage demandé.

Toutefois, en cas de souscription par le Client à l'option « Assistance à l'installation » ou « Mise en Main », le Pack ARDOIZ sera remis directement au bénéficiaire, par l'agent de La Poste, lors de son passage, dans les conditions précisées à l'article 5.3.2.

Les frais de livraison sont intégralement pris en charge par TIKEASY.

La livraison est effectuée uniquement en France métropolitaine, en remise contre signature.

5.3. Installation

L'installation de la Tablette ARDOIZ en conformité avec les dispositions du Contrat est un prérequis indispensable pour la fourniture intégrale de l'Offre ARDOIZ.

5.3.1. Installation par le Bénéficiaire

Après réception et vérification du contenu du Pack ARDOIZ, le Bénéficiaire procède à l'installation de la Tablette conformément aux instructions contenues dans le manuel d'utilisation présent dans le Pack ARDOIZ.

L'installation comprend les opérations suivantes :

- La mise sous tension de la Tablette (montage du chargeur, branchement du chargeur sur une prise électrique puis allumage de la Tablette ...) ;
- La connexion par carte SIM 3G/4G ou WIFI, selon le choix effectué par le Client au moment de l'achat de sa Tablette : cette étape consiste à connecter la Tablette à un réseau mobile 3G/4G ou WIFI ;
- La prise de connaissance et l'acceptation des conditions générales d'utilisation de l'application Ardoiz ;
- L'initialisation de la Tablette : cette tâche consiste à créer le compte personnel du Client ou du Bénéficiaire de la Tablette en suivant scrupuleusement les étapes affichées sur l'écran de la Tablette ;
- Le paramétrage d'une adresse e-mail.
- Le choix d'un thème et d'une interface d'affichage pour la tablette en fonction des goûts et niveau d'utilisation de la tablette par son Bénéficiaire.

L'installation de la Tablette, la complétude, l'exactitude et la mise à jour des informations sollicitées se font sous la responsabilité du Bénéficiaire.

5.3.2. Option payante « Assistance à l'installation »

Cette option ne peut être souscrite qu'au moment de l'achat du Pack ARDOIZ.

En cas de souscription à l'option « Assistance à l'installation », un agent de La Poste assurera, au domicile du Bénéficiaire (à titre indicatif un jour ouvré entre 9h et 15h), la remise du Pack ARDOIZ et l'assistance à l'installation de la Tablette ARDOIZ, telles que décrites ci-dessous.

Avant toute intervention de l'agent de La Poste, le Client garantit à TIKEASY :

- qu'il a informé le Bénéficiaire de l'intervention d'un agent de La Poste à son domicile, dans les conditions décrites au présent article ;
- et que le Bénéficiaire a donné son accord exprès à cette intervention.

Le Bénéficiaire sera contacté par La Poste sous un délai estimatif de cinq (5) jours à compter de l'achat de la Tablette pour convenir d'une date de passage de l'agent de La Poste. Le passage de l'agent de La Poste s'effectuera à la date qui aura été convenue avec le Bénéficiaire sous cinq (5) jours ouvrés environ (hors dimanche, jour férié et lundi de Pentecôte) à compter de la date d'achat.

Si le Bénéficiaire souhaite modifier la date d'intervention, il devra en informer La Poste en contactant le Service client au 0805 690 933, au plus tard trois (3) jours ouvrables (hors dimanches et jours fériés) avant la date d'intervention de l'agent de La Poste.

Le Client se chargera d'informer le Bénéficiaire des modalités ci-dessus. Le non-respect des modalités d'annulation sera considéré comme un passage infructueux de l'agent de La Poste par TIKEASY.

L'agent de La Poste assistera le Bénéficiaire dans la réalisation des opérations suivantes à son domicile :

- La mise sous tension de la Tablette (montage du chargeur, branchement du chargeur sur une prise électrique puis allumage de la Tablette ...) ;
- La connexion au réseau mobile 3G/4G ou WIFI, selon le choix effectué par le Client au moment de l'achat de sa Tablette : cette étape consiste à connecter la Tablette à un réseau mobile 3G/4G ou WIFI ;
- La prise de connaissance et l'acceptation des conditions générales d'utilisation de l'application Ardoiz ;
- L'initialisation de la Tablette : cette tâche consiste à créer le compte personnel du Client ou du Bénéficiaire de la Tablette en suivant scrupuleusement les étapes affichées sur l'écran de la Tablette ;
- Le paramétrage d'une adresse e-mail.

La durée de cette présentation est d'environ 20 minutes.

A la fin de l'intervention, un bordereau de prestation sera complété par l'agent de La Poste et signé par le Bénéficiaire.

En cas d'absence du Bénéficiaire lors du passage de l'agent de la Poste à la date convenue, un avis de prestation sera déposé dans la boîte aux lettres du Bénéficiaire afin qu'un deuxième passage puisse être programmé (les modalités

d'intervention seront indiquées sur cet avis de prestation). A défaut et par principe, le second passage aura lieu le lendemain.

Dans tous les cas, le nombre de passages à domicile est limité à deux (2), et seront programmés en fonction de la disponibilité de l'agent de La Poste. En cas de deuxième passage, celui interviendra dans un délai maximum de six (6) jours ouvrables (hors dimanche, jours fériés, et lundi de Pentecôte) à compter de la date du 1^{er} passage.

Si la prestation n'a pas pu être exécutée par l'agent de La Poste lors du deuxième passage pour une raison qui n'est pas imputable à TIKEASY (absence du Bénéficiaire, domicile inaccessible, annulation hors délai etc.), aucun nouveau passage n'aura lieu et la prestation « Assistance à l'installation » ne sera pas exécutée sans que le Client puisse reprocher une faute ou prétendre à un remboursement. La Tablette sera expédiée par voie postale au Bénéficiaire

En cas de Pack incomplet ou de Tablette comprenant des défauts immédiatement décelables par l'agent de La Poste, l'initialisation de la Tablette ne pourra être réalisée et le Bénéficiaire sera contacté par le Service client pour planifier une nouvelle livraison. L'Agent de La Poste repartira avec la Tablette défectueuse.

En cas d'absence de connexion wifi ou du mot de passe associé ou d'impossibilité de connexion au réseau mobile 3G/4G non imputable à TIKEASY, l'agent de La Poste ne pourra pas réaliser certaines des opérations susvisées. La prestation sera réputée correctement réalisée.

5.4 Option payante « Mise en main » (Accompagnement dans la découverte de la Tablette)

Cette option ne peut être souscrite qu'en complément de l'option « Assistance à l'installation » lors de la commande.

En cas de souscription à l'option « Mise en main », lors du rendez-vous prévu pour l'assistance à l'installation, l'agent de La Poste présente au Bénéficiaire, en complément de l'installation, les principales fonctionnalités de la Tablettes :

- Les bases du fonctionnement de l'écran tactile ;
- Les principaux boutons de navigation (retour, accueil) ;
- Les différents éléments de la page d'accueil (informations, météo) ;
- Les fonctions essentielles de la Tablette (Communication, Accès Internet, Jeux, Mon classeur, Informations, Applis et Outils).

La durée de cette présentation est d'environ 25 minutes.

Les conditions tarifaires de cette option figurent à l'article 6.5 « Prix des packs ARDOIZ, des abonnements et des options » des CGV.

Conformément aux dispositions de l'article 5.3.2 des CGV, si la prestation « Assistance à l'installation » n'a pu être exécutée par l'agent de La Poste lors du deuxième passage pour une raison qui n'est pas imputable à TIKEASY (absence du Bénéficiaire, domicile inaccessible, annulation hors délai etc.), la prestation « Mise en main » ne sera pas exécutée par TIKEASY, sans que le Client puisse reprocher une faute ou prétendre à un remboursement.

En cas d'absence de connexion wifi ou d'impossibilité de connexion (mot passe perdu, connexion réseau mobile 3G/4G impossible ...) l'agent de La Poste ne pourra pas réaliser certaines des opérations susvisées. La prestation sera réputée correctement réalisée.

ARTICLE 6 CONDITIONS FINANCIERES

6.1. Dispositions générales

Les prix et les modalités de paiement sont détaillés dans les Conditions Particulières.

Tout mois commencé est dû.

La résiliation du Contrat rend immédiatement exigible l'ensemble des sommes dues par le Client au titre du Contrat.

Tikeasy se réserve le droit de modifier les prix une fois par an et en informera préalablement le Client au moins un mois avant l'application du nouveau prix. Le Client aura alors la possibilité de résilier le Contrat s'il refuse cette évolution tarifaire.

6.2. Modalités de facturation

Lors de l'achat du Pack ARDOIZ et de la souscription à l'Offre ARDOIZ, une facture sera remise au Client par le bureau de poste sur demande expresse du Client.

Pour les Clients professionnels, une facture sera systématiquement remise par le bureau de poste (les Clients professionnels sont invités à faire connaître leur statut lors de la souscription).

Les factures émises par TIKEASY, au titre de l'abonnement seront mises à la disposition :

- Du bénéficiaire, utilisateur, dans le dossier « Factures » présent sur la tablette.
- Si le bénéficiaire n'est pas titulaire du compte débité, les factures seront accessibles via un site web, pour lequel Tikeasy lui adressera ses identifiants sur demande expresse à adresser par mail sur assistance@ardoiz.fr

6.3. Modalités de paiement

Le paiement du Pack ARDOIZ et des options est effectué par le Client en bureau de poste lors de la souscription, soit :

- **Par carte bancaire** ;
- **En espèces** ;
- **Par chèque.**

En cas d'abonnement mensuel aux Services, le paiement est effectué par le Client :

- **Par prélèvement automatique** : le Client doit avoir remis en bureau de poste les documents visés à l'article 3.2 « Modalités de souscription ». Le Client s'engage à informer le Service Client et à compléter un nouveau mandat SEPA, au minimum un (1) mois avant la prochaine échéance, de tout changement de sa domiciliation bancaire. Le prélèvement est effectué mensuellement à terme échu, au plus tard le 15 de chaque mois. Le premier prélèvement aura lieu le deuxième mois suivant la date de souscription de l'Offre ARDOIZ.

En cas d'abonnement annuel aux Services, le paiement est effectué par le Client :

- Par **carte bancaire** ou par **chèque** ou par **espèces**. Dans ce cas, le Client paiera à la souscription le montant total TTC correspondant à douze (12) mois d'abonnement.

En cas d'abonnement annuel aux Services, à l'issue de la période ferme initiale, l'abonnement pourra être renouvelé soit par un prélèvement mensuel soit par un paiement annuel dans les conditions décrites au présent article. Le renouvellement annuel pourra être effectué en bureau de Poste, sur le Site Internet ou en contactant le Service client. En cas de résiliation pour convenance de l'abonnement dans les conditions de l'article 8.2 « Résiliation pour convenance » des CGV, et au-delà de la période ferme initiale, les périodes pour lesquelles l'abonnement n'aura pas été réalisé seront remboursées au Client qui devra fournir un RIB le cas échéant, excepté le cas de la résiliation pour faute du Client.

Les données bancaires du Client sont conservées conformément aux dispositions légales en vigueur.

6.4. Règlement en 3 fois sans frais

Le règlement en 3 fois sans frais est une facilité de paiement non soumise à la réglementation du crédit à la consommation notamment en raison du délai de remboursement ne dépassant pas trois mois et de l'absence d'intérêt associé.

Le règlement en 3 fois sans frais est uniquement valable sur le prix d'achat du Pack Ardoiz et pour une souscription à l'abonnement mensuel aux services Ardoiz.

Il s'effectue selon les modalités suivantes :

- un apport obligatoire est réglé au moment de la souscription à l'Offre Ardoiz correspondant à un tiers du prix du Pack Ardoiz, tous les modes de paiement prévus à l'article 6.3 sont acceptés ;
- le deuxième tiers sera prélevé le 14 du mois suivant l'achat de la tablette ;
- le troisième tiers sera ajouté au premier prélèvement de l'abonnement aux Services Ardoiz.

6.5. Incident de paiement

En cas d'incident de paiement (rejet d'un chèque, rejet d'un prélèvement...), TIKEASY se réserve le droit de suspendre tout ou partie des Services sans indemnité, après notification préalable au Client par tout moyen.

La régularisation des impayés permettra la reprise des Services, sauf en cas de résiliation du Contrat par TIKEASY dans les conditions prévues aux présentes CGV.

Pour le Client professionnel, tout retard de paiement entraînera, de plein droit, sans formalités et sans rappel, dès le jour suivant la date limite de paiement figurant sur la facture, l'application d'une pénalité au taux de trois fois le taux d'intérêt légal, ainsi qu'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de quarante (40) euros, conformément aux dispositions de l'article L.441-6 du Code de commerce. Si les frais exposés par TIKEASY pour le recouvrement de sa créance sont supérieurs à cette indemnité, TIKEASY pourra demander au Client, sur justification, une indemnisation complémentaire.

ARTICLE 7 DUREE DU CONTRAT – ENGAGEMENT MINIMUM

Le Contrat prend effet à compter de la date de signature des Conditions particulières par le Client.

En cas d'abonnement mensuel, le Contrat est souscrit pour une durée indéterminée assortie d'une période ferme initiale de douze (12) mois. A l'issue de cette période ferme il peut être dénoncé à tout moment selon les modalités prévues à l'article 8.2 « Résiliation pour convenance ».

En cas d'abonnement annuel, le Contrat est souscrit pour une période ferme de douze (12) mois.

A chaque date anniversaire, pour pouvoir continuer à bénéficier des Services, le Client devra renouveler l'abonnement annuel ou passer en abonnement mensuel. Le renouvellement pourra être effectué en bureau de Poste, sur le Site Internet ou en contactant le Service client.

ARTICLE 8 RESILIATION DU CONTRAT

8.1. Résiliation pour faute

À tout moment, le non-respect par une partie de ses obligations autorise l'autre partie à résilier le Contrat. La résiliation prendra effet de plein droit, dix (10) jours après la date de première présentation d'une lettre recommandée avec avis de réception, valant mise en demeure, adressée à la partie fautive, restée sans effet.

En cas de résiliation pour faute du Client au cours de la première année d'abonnement, les mensualités restant à courir jusqu'à la fin de cette période seront dues et exigibles immédiatement.

8.2. Résiliation pour convenance (à l'issue de la période ferme)

A l'issue de la période ferme d'engagement prévue à l'article 7 « Durée du Contrat - engagement minimum », le Contrat peut être résilié sans motif à tout moment par le Client ou TIKEASY par l'envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception adressée à l'autre partie.

La résiliation prend effet à la fin du mois courant si le courrier est reçu avant le 20 du mois, sinon celle-ci sera effective à la fin du mois suivant.

En cas d'abonnement mensuel, le paiement étant réalisé à terme échu, le dernier prélèvement sera effectué au début du mois suivant la date effective de résiliation.

En cas d'abonnement annuel, les périodes pour lesquelles l'abonnement n'aura pas été réalisé seront remboursées au Client qui aura préalablement fourni un RIB.

8.3. Adresses de notification

Pour l'exercice des droits de dénonciation et de résiliation du Contrat, les lettres recommandées avec avis de réception devront être adressées :

- Au Client : à l'adresse indiquée dans les Conditions Particulières ou dans le Formulaire d'abonnement
- A TIKEASY à l'adresse suivante :
Data Base Factory
Comdata Holding France - Ardoiz
1 avenue du Général de Gaulle
92635 Gennevilliers Cedex

8.4. Effets de la résiliation

A compter de la date de fin du Contrat, la fourniture des Services ARDOIZ cessera et le Client et le Bénéficiaire ne pourront plus bénéficier des services offerts dans le cadre du Contrat.

La Carte SIM sera désactivée.

Le Client fera son affaire de la Tablette ARDOIZ qui reste son entière propriété à l'issue du Contrat.

ARTICLE 9 GARANTIES

9.1. Garanties contractuelles

La Tablette ARDOIZ bénéficie d'une garantie constructeur de deux (2) ans, à compter de la souscription, à l'exception des batteries dont la garantie est de six (6) mois.

En option payante, TIKEASY propose la souscription à une extension de garantie au moment de l'achat de la Tablette ARDOIZ. L'extension de garantie prolonge la garantie constructeur d'une année supplémentaire soit une durée totale de trois (3) ans. Celle-ci permet une réparation de la Tablette ARDOIZ à la suite d'un dommage affectant son bon fonctionnement et provenant d'une cause d'origine interne.

Les garanties contractuelles sont valables uniquement en France métropolitaine (Corse incluse).

Elles couvrent le remplacement des pièces défectueuses, la main d'œuvre et les frais de renvoi. Aucune réparation effectuée pendant la période de garantie ne prolongera ni ne redémarrera la période de garantie d'origine, sans préjudice de l'application de l'article L217-16 du Code de la consommation.

NE SONT PAS COUVERTS :

- LES DOMMAGES RESULTANT D'UNE CAUSE EXTERNE COMME LE CHOC, LA CHUTE, LA Foudre, l'INCENDIE, LE DEGAT DES EAU, LA TEMPETE OU LE VANDALISME
- LES DOMMAGES RESULTANT D'UNE FAUTE INTENTIONNELLE OU D'UNE NEGLIGENCE
- LES DOMMAGES LIES A L'UTILISATION DE PERIPHERIQUES, CONSOMMABLES OU ACCESSOIRES NON-CONFORMES OU INADAPTES A LA TABLETTE - SELON LA NOTICE DU CONSTRUCTEUR
- LES DOMMAGES RESULTANT DU NON-RESPECT DES INSTRUCTIONS D'UTILISATION, DE BRANCHEMENT, D'INSTALLATION, ET D'ENTRETIEN, FIGURANT DANS LA NOTICE DU CONSTRUCTEUR
- LES DOMMAGES LIES A L'OXYDATION, A LA CORROSION, A L'ENCRASSEMENT, A L'HUMIDITE, A UN EXCES DE TEMPERATURE OU A UN CORPS ETRANGER
- LE REMPLACEMENT DES PIECES DONT L'USURE EST NORMALE OU DUE A UNE UTILISATION ANORMALE DE LA TABLETTE

Pour faire jouer les garanties contractuelles, le Client contacte le Service Client.

9.2. Garanties légales

TIKEASY reste tenue des défauts de conformité des matériels vendus conformément aux articles L217-4 et suivants du Code de la consommation, en partie reproduits ci-dessous. Par ailleurs, TIKEASY reste également tenue de la garantie légale des vices cachés dans les conditions fixées aux articles 1641 et suivants du Code civil, en partie reproduits ci-dessous.

Article L. 217-4 du Code de la consommation :

«Le vendeur livre un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant 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 L. 217-5 du Code de la consommation :

«Le bien est conforme au contrat :

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

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

- s'il présente 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 s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou est propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.»

Article L. 217-12 du Code de la consommation :

« L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien. »

Article 1641 du Code civil :

« 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 1648 alinéa 1 du Code civil :

« 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. »

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'article 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 deux ans suivant la délivrance du bien.

La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale 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 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 10 OBLIGATIONS DU CLIENT

Pour permettre le fonctionnement de l'Offre le Client s'engage cumulativement :

- à utiliser La Tablette, ses accessoires et les Services conformément aux dispositions du Contrat, du manuel d'utilisation et de manière générale conformément à un usage personnel. Il se porte fort de cette bonne utilisation par le Bénéficiaire éventuel ;
- à maintenir la Tablette ARDOIZ en bon état de propreté ;
- à payer sans retard les mensualités de son abonnement selon les modalités prévues au Contrat ;
- à maintenir l'autorisation de prélèvement pendant toute la durée du Contrat sur un compte approvisionné en conséquence. Il informera TIKEASY en contactant le Service client au minimum un mois avant l'échéance de tout changement de sa domiciliation bancaire ;
- à certifier que lors de la désignation d'un Bénéficiaire, qu'il a informé ce dernier de l'intervention d'un agent de La Poste à son domicile, ce qu'il a accepté sans réserve ;
- à posséder une connexion wifi valide ainsi que le mot de passe, lors d'une intervention d'un agent de La poste pour l'installation d'une Tablette Wifi. Il se porte fort de cette obligation par le Bénéficiaire éventuel ;

ARTICLE 11 RESPONSABILITE DE TIKEASY

TIKEASY s'engage dans la limite de son obligation de moyens, pour fournir les Services dans les conditions prévues au Contrat.

TIKEASY met en place les moyens nécessaires au bon fonctionnement des Services, et fera ses meilleurs efforts pour prendre les mesures nécessaires au maintien de leur continuité et de leur qualité.

Aucune responsabilité de TIKEASY ne pourra être engagée par le Client en cas :

- de non-respect par le Client de ses obligations contractuelles précisées dans le Contrat,
- de faute du Client, du Bénéficiaire ou d'un tiers,
- du fait d'événements constitutifs de force majeure, tels que reconnus par la loi et la jurisprudence françaises,
- en cas de défaillance des réseaux téléphoniques et/ou internet.

TIKEASY ne saurait en aucun cas être tenue responsable des éventuels dommages indirects subis par le Client à l'occasion de l'utilisation de la Tablette, de ses accessoires et des Services. Les dommages indirects sont ceux qui ne résultent pas exclusivement et directement de la défaillance des prestations de TIKEASY.

ARTICLE 12 INTERNET

12.1 Limites techniques d'Internet

Le Client déclare avoir connaissance des limites techniques des systèmes électroniques et du fait que TIKEASY ne peut être tenue responsable des problèmes de communication liés aux terminaux fixes ou mobiles d'accès à Internet, ni d'éventuelles difficultés d'accès au réseau Internet via le réseau WIFI interdisant partiellement ou complètement l'utilisation des Services, ni d'un arrêt des Services liés à une coupure d'électricité chez le Bénéficiaire.

TIKEASY n'apporte aucune garantie sur le délai de transmission des messages puisque dépendant des conditions de débit et d'accès des réseaux de télécommunications mobiles et Internet. Le Client reconnaît avoir connaissance de la nature du réseau Internet et en particulier de ses performances techniques et de la possibilité d'interruption, lenteur et inaccessibilité au réseau Internet.

12.2 Protection des Données du Client/Bénéficiaire

Internet n'étant pas un réseau sécurisé, l'intégrité des données transmises par le Client/Bénéficiaire n'est pas garantie. Dans ces conditions, il appartient au Client de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et/ou logiciels de la contamination par d'éventuels virus circulant sur le réseau Internet ou de l'intrusion d'un tiers dans le système de la Tablette à quelle que fin que ce soit et de procéder à des sauvegardes préalablement et postérieurement à son accès au réseau.

TIKEASY informe également le Client que l'intégrité, l'authentification et la confidentialité des informations, fichiers et données de toute nature qu'il souhaite échanger sur le réseau Internet ne peuvent être garanties sur ce réseau. Le Client ne doit donc pas transmettre via le réseau Internet des messages dont il souhaiterait voir la confidentialité garantie.

Dans le cadre de l'achat de produits ou services sur le réseau Internet, il adresse directement aux fournisseurs des services toute réclamation relative à l'exécution du service rendu par ceux-ci ou à la vente de produits par ceux-ci.

12.3 Navigation Internet

Le Client est informé que les contenus stockés, utilisés, transmis ou reçus le sont sous sa seule responsabilité. Par conséquent, il assume l'entière responsabilité, tant civile que pénale, attachée à ces opérations.

Ainsi, le Client s'interdit de stocker, télécharger ou envoyer toute donnée prohibée, illicite, illégale, contraire aux bonnes mœurs ou à l'ordre public et portant atteinte ou étant susceptibles de porter atteinte aux droits de tiers et notamment aux droits de propriété intellectuelle.

Conformément à la loi n°2099-669 du 12 juin 2009, le Client a l'obligation de veiller à ce que son accès à Internet ne fassent pas l'objet d'une utilisation à des fins de reproduction, de représentation, de mise à disposition ou de communication au public d'œuvres ou d'objets protégés par un droit d'auteur ou par un droit voisin sans l'autorisation des titulaires des droits sur ces œuvres ou objets. Il reconnaît que, en cas de manquement à cette obligation, il pourra être identifié par tout ayant droit et par la Haute Autorité pour la Diffusion des œuvres et la Protection des droits sur Internet (ci-après « HADOPI ») aux fins de voir mener contre lui une procédure administrative ou judiciaire. Il pourra recevoir des notifications relatives audit manquement et être inscrit dans le traitement automatisé de données relatif aux personnes ayant commis un manquement similaire. Par ailleurs, il reconnaît que la violation des droits d'auteur ou des droits voisins (telle que par exemple la reproduction, la représentation, la mise à disposition ou la communication au public d'œuvres ou d'objets protégés par un droit d'auteur ou par un droit voisin sans l'autorisation des titulaires des droits) constitue un acte de contrefaçon, passible de sanctions civiles et/ou pénales. Ces dernières peuvent aller jusqu'à 3 ans d'emprisonnement et 300 000 euros d'amende, assorties le cas échéant des peines complémentaires prévues au code pénal. Le Client s'engage à respecter les lois et règlements en vigueur.

TIKEASY ne saurait être tenue pour responsable du caractère prohibé, illicite ou illégal des contenus au regard des lois et réglementations en vigueur.

Le Client s'engage à adopter un comportement raisonnable lorsqu'il accède et communique sur le réseau Internet utilisé, tout usage en continu pouvant potentiellement constituer une gêne pour les autres usagers. L'usage raisonnable s'entend comme n'excédant pas 3 fois le seuil à partir duquel le débit, d'échange de données mensuelles est réduit.

Le Client s'interdit toute utilisation frauduleuse de l'accès au réseau, telle que notamment :

- l'encombrement volontaire ou involontaire des serveurs de messageries et des réseaux et/ou des destinataires de mails par, notamment, du publipostage sauvage (bulk e-mail, junk e-mail, mail bombing, flooding),
- l'envoi d'un ou plusieurs courriers électroniques non sollicités dans une boîte aux lettres ou dans un forum de discussion (spamming),
- l'envoi de messages attractifs générant nécessairement un nombre imposant de réponses (teasing), pouvant ainsi perturber la disponibilité desdits serveurs ou réseau,
- l'intrusion ou la tentative d'intrusion permettant :
 - un accès non autorisé sur une machine distante d'un tiers,
 - la prise de contrôle à distance d'une machine d'un tiers (trojan, portscanning),

- l'introduction dans un système informatique d'un tiers afin d'aspirer tout le contenu d'un site ou d'une boîte aux lettres,
- la transmission de virus.

De plus, le Client s'interdit toute utilisation commerciale de l'accès au réseau qui est mis à sa disposition, notamment en permettant à des tiers d'accéder au réseau moyennant le versement par ceux-ci d'une contrepartie notamment financière. Il déclare en être totalement informé et l'avoir accepté. TIKEASY se réserve donc la possibilité d'interrompre, selon les modalités précisées à l'article 5.4 des CGV, l'accès au réseau s'il contrevient aux usages interdits.

ARTICLE 13 PROPRIETE INTELLECTUELLE

Le Site Internet, le Site Famille, les contenus des Services, les marques et les éléments qui y sont présentés, ainsi que les éléments fournis dans le Pack ARDOIZ, sont protégés par les droits de propriété intellectuelle et/ou autres droits que TIKEASY détient ou dont elle est autorisée à faire usage.

Le Client (et le Bénéficiaire) ne peut en aucun cas stocker (hors session de connexion, le cas échéant), reproduire, représenter, modifier, transmettre, publier, adapter sur quelque support que ce soit par quelque moyen que ce soit, ou exploiter de quelque manière que ce soit, les éléments du Site Internet, du Site Famille, des contenus des Services, des Packs ARDOIZ et les marques qui y sont présentés sans l'autorisation préalable écrite de TIKEASY.

Le Client et Bénéficiaire devra respecter toutes les mentions relatives aux droits de la propriété intellectuelle figurant sur le Site Internet, le Site Famille, les contenus des Services, les Packs ARDOIZ et ne pas les altérer, supprimer, modifier ou autrement y porter atteinte.

La reproduction, l'imitation ou l'apposition, partielle ou totale des marques et dessins et modèles appartenant à TIKEASY ou dont elle détient les droits d'un tiers est strictement interdite sans son accord écrit préalable.

Par ailleurs, aucune stipulation du Contrat ne peut être interprétée comme opérant un quelconque transfert de droit de propriété intellectuelle au Client.

ARTICLE 14 QUALITE DU SERVICE ARDOIZ +3G/4G

Les dispositions du présent article ne s'appliquent pas aux Clients professionnels.

14.1 Disponibilité du réseau et rétablissement du Service

En application des dispositions de l'article L224-30 du code de la consommation, TIKEASY s'engage, à l'égard de ses Clients, à assurer en zone couverte, une disponibilité d'accès au réseau à hauteur de 90% chaque mois calendaire.

Dans l'hypothèse d'une non-disponibilité du réseau excédant 10% sur un mois calendaire, TIKEASY s'engage à attribuer à chaque Client ayant été affecté par cette non-disponibilité la compensation telle que définie ci-après.

La non-disponibilité de l'accès au réseau se traduit par l'absence d'indice de réception du réseau sur la Tablette, alors même que le Client/bénéficiaire se situe dans une zone habituellement couverte, et qu'il dispose d'un terminal compatible, allumé et en parfait état de fonctionnement.

S'il est établi que la durée de non-disponibilité de l'accès au réseau a, soit excédé en durée cumulée 10% durant un mois calendaire, soit excédé 48 heures consécutives et que le Client/Bénéficiaire, compte tenu de sa location géographique et des moments (date et heure) auxquels il a souhaité avoir accès au réseau de TIKEASY a effectivement dû supporter cette indisponibilité une compensation sera attribuée au Client si sa demande de compensation est recevable.

Pour s'assurer de la qualité du Service, TIKEASY effectue un suivi régulier de son réseau ainsi que des mesures de disponibilités lui permettant de contrôler si son réseau est effectivement disponible à 90% pour ses Clients chaque mois calendaires.

14.2 Compensation

Tout Client, ayant été affecté par une non-disponibilité du réseau telle que définie ci-dessus, pourra présenter à TIKEASY une demande afin d'obtenir une compensation d'un montant égal au prorata de son abonnement mensuel pour la période pendant laquelle le Client n'a pas bénéficié des Services ARDOIZ +3G/4G.

Toute demande devra être formulée par écrit et indiquer précisément :

- les dates, heures et localisation en précisant le code postal (à cinq chiffres) et
- la durée pendant laquelle le Client et/ou le Bénéficiaire n'a pas pu avoir accès au réseau.

Ces demandes ne sont toutefois pas recevables dans les cas suivants :

- de non-respect par le Client et/ou le Bénéficiaire de ses obligations visées au Contrat
- de faute du Client, du Bénéficiaire ou d'un tiers ;
- du fait d'événements constitutifs de force majeure, tels que reconnus par la loi et la jurisprudence française ;

Ces demandes de compensation seront traitées par TIKEASY au plus tard dans le mois qui suit celui de leur réception. Le traitement de ces demandes nécessite, en effet, de disposer des résultats des différentes mesures réalisées par TIKEASY sur son réseau au titre du mois calendaire. Si l'indisponibilité du réseau est établie au vu des mesures effectuées

par TIKEASY, les compensations seront attribuées aux Clients ayant présenté des demandes répondant au formalisme requis par TIKEASY.

ARTICLE 15 SUSPENSION DES SERVICES

Le Client bénéficie des Services sous réserve de respecter le Contrat ainsi que toutes dispositions législatives ou réglementaires applicables.

Notamment, le Client doit demeurer à jour de toutes ses obligations financières à l'égard de TIKEASY.

En cas de méconnaissance de cet engagement, de manquement du Client à ses obligations ou de violation par le Client des droits qui lui sont concédés au titre du Contrat, TIKEASY peut, à sa seule discrétion, suspendre temporairement de plein droit, sans préavis ni indemnité, l'accès à tout ou partie des Services, sans préjudice des dispositions prévues à l'article « Résiliation pour faute ».

TIKEASY fera ses meilleurs efforts pour informer le Client, dans la mesure du possible, avant, ou à défaut au moment de la mise en œuvre de la suspension.

TIKEASY pourra également interrompre immédiatement l'accès aux Services, puis résilier de plein droit le Contrat sans que le Client ne puisse se prévaloir d'une quelconque indemnité dans les cas suivants :

- comportement frauduleux, non-conforme ou prohibé, notamment tels visés à l'article 12 « Internet » ;
- utilisation inappropriée ou non-conforme des Services, notamment tels que visés au Contrat ;
- usurpation d'identité.

La suspension des Services n'entraîne pas l'arrêt de la facturation et le Client ne pourra prétendre à aucun remboursement.

Si la cause de l'interruption du service demeure pendant plus de dix (10) jours calendaires consécutifs, notwithstanding les dispositions de l'article « Résiliation du Contrat », TIKEASY pourra résilier immédiatement et de plein droit le Contrat.

ARTICLE 16 DROIT APPLICABLE -RECLAMATION

Le Contrat est soumis au droit français.

En cas de contestations sur l'application, l'interprétation ou l'exécution du Contrat, les Parties s'efforceront de trouver une solution amiable à leur différend. Le Client pourra s'adresser au Service clients ou écrire à TIKEASY à l'adresse suivante :

Data Base Factory
Comdata Holding France - Ardoiz
1 avenue du Général de Gaulle
92635 Gennevilliers Cedex

En outre, le Client a la possibilité, si la réponse de TIKEASY ne le satisfait pas ou s'il n'a pas reçu de réponse deux (2) mois après le dépôt de sa réclamation, de saisir le Médiateur du groupe La Poste, Case Postale D 160 - 9 rue du Colonel Pierre Avia - 75757 PARIS CEDEX 15, <https://mediateur.grouperaposte.com> , qui est compétent pour tout litige concernant l'ensemble des services couverts par les présentes CGV.

La procédure de médiation est gratuite. Le Médiateur du groupe La Poste peut être saisi par le Client soit directement soit par un intermédiaire (avocat, autre médiateur...).

A défaut d'accord amiable entre les Parties, le litige sera soumis aux Tribunaux français étant précisé que, pour le Client professionnel, le litige sera soumis au Tribunal compétent du ressort de Paris.

ARTICLE 17 GARANTIE « SATISFAIT OU REMBOURSE »

TIKEASY offre la possibilité au Client de renoncer à son Contrat, au plus tard dans un délai de trente (30) jours calendaires révolus à compter de la date de livraison du Pack ARDOIZ.

Dans ce cas, l'ensemble des éléments composant le Pack devra être restitué complet et en bon état. Une pénalité pourra être appliquée en cas de Tablette et/ou de station d'accueil reçue détériorée ou d'accessoires manquants ou détériorés.

Pour exercer cette faculté, le Client doit appeler le Service client au 0805 690 933 (appel gratuit depuis un poste fixe) pour signifier sa décision de renoncer à l'offre ARDOIZ.

Le Service client lui adressera alors par courrier un formulaire de renoncement, une enveloppe T et un bon de retour à apposer sur le colis de la Tablette.

Le Client disposera d'un délai de 15 jours pour renvoyer le formulaire de renoncement dûment complété accompagné d'un RIB via l'enveloppe T et le pack complet grâce au bon de retour.

Si ces conditions sont réunies et si le Pack est restitué complet et en bon état, le Contrat sera annulé sans frais pour le Client qui sera remboursé de la totalité des sommes versées, dans un délai maximum de trente (30) jours à compter de la réception du Pack.

Par exception, les options « assistance à l'installation » et/ou « mise en main » ne feront l'objet d'aucun remboursement.

ARTICLE 18 INTUITU PERSONAE

Le Contrat ne peut être cédé par le Client sans l'autorisation préalable et écrite de TIKEASY.

ARTICLE 19 CONVENTION DE PREUVE

Les registres informatisés, conservés dans les systèmes informatiques de TIKEASY et de ses partenaires dans des conditions raisonnables de sécurité, seront considérés comme des preuves de communication et envois intervenus entre les parties en exécution du Contrat. En cas de conflit entre les registres informatisés et tout document sur support écrit ou fichier électronique du Client, il est expressément convenu que les registres informatisés de TIKEASY primeront sur lesdits documents du Client.

ARTICLE 20 LA FORCE MAJEURE

TIKEASY ne saurait être tenue responsable pour tout retard dans l'exécution de ses obligations ou pour toute inexécution de ses obligations résultant du Contrat lorsque les circonstances y donnant lieu relèvent de la force majeure.

De façon expresse, sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuit, outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence des cours et tribunaux français, les cas suivants : blocage des communications électroniques, y compris des réseaux de communications électroniques, non prévisible par TIKEASY, remettant en cause les normes et standards de sa profession et tout autre cas indépendant de la volonté des parties empêchant l'exécution normale des obligations découlant du Contrat.

Tout cas de force majeure affectant l'exécution des obligations résultantes du Contrat et notamment l'accès ou l'utilisation du Site par le Client, suspendra, dès sa date de survenance, l'exécution des Conditions Générales de Vente. A partir de cette date, et malgré le cas de force majeure, TIKEASY s'efforcera dans la mesure du possible :

- D'informer le Client de l'existence de ce cas de force majeure ;
- De rétablir un accès, même dégradé, au Site ;
- Ou de mettre en œuvre toute solution technique permettant au Client de retrouver un accès à son contenu.

ARTICLE 21 INFORMATION SUR LA COLLECTE DE DONNEES PERSONNELLES

Le Client s'engage à fournir des informations exactes, complètes et à les actualiser.

Conformément à la réglementation en matière de protection des données à caractère personnel, les données du Client et du Bénéficiaire font l'objet d'un traitement informatique par TIKEASY, responsable du traitement, en vue de l'exécution de l'Offre ARDOIZ. Les destinataires de ces données sont les services marketing et commerciaux de TIKEASY, les services commerciaux de La Poste ainsi que les prestataires externes dans le cadre uniquement des missions qui leur sont confiées pour l'exécution de l'Offre Ardoiz.

Les données du Client sont conservées durant toute la relation commerciale.

Quand un Client fournit des données personnelles concernant un Bénéficiaire, il en informe le Bénéficiaire et garantit TIKEASY avoir obtenu son accord exprès pour la transmission, le stockage et l'utilisation de ses données par TIKEASY pour les besoins de l'exécution de l'Offre ARDOIZ.

En outre, en cas d'acceptation via une case à cocher dans les Conditions Particulières, le Client pourra recevoir les offres commerciales par courrier, SMS ou e-mail de Tikeasy et/ou du Groupe La Poste.

Le Client et le Bénéficiaire disposent à tout moment d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition, de limitation de traitement, de portabilité pour demander le transfert des données lorsque cela est possible et d'effacement des données les concernant. Ils peuvent donner des instructions sur le sort des données après leur décès et retirer, à tout moment, leur consentement à la prospection. Ils peuvent exercer ces droits en écrivant à l'adresse privacy@tikeasy.com en précisant nom, prénom, adresse postale et en joignant une copie recto-verso de la pièce d'identité.

Dans le cadre de la politique de protection des données personnelles de La Poste, le Client et le Bénéficiaire pourront, le cas échéant, contacter Madame la Déléguée à la Protection des Données, CP C703, 9 rue du Colonel Pierre Avia 75015 PARIS.

Par ailleurs, en cas de difficulté en lien avec la gestion de leurs données personnelles, le Client et le Bénéficiaire ont le droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL ou auprès de toute autorité de contrôle compétence. Le Client et le Bénéficiaire sont informés de l'existence de la liste d'opposition au démarchage téléphonique « Bloctel » sur laquelle ils peuvent s'inscrire par voie électronique sur le site Internet www.bloctel.gouv.fr, ou par voie postale à l'adresse suivante : Société Oposetel – Service Bloctel - 6 rue Nicolas Siret - 10 000 TROYES.