CONDITIONS GENERALES D'ABONNEMENT ET D'UTILISATION ARDOIZ SERENITE

PRÉAMBULE

Les présentes Conditions Générales d'abonnement et d'utilisation définissent les relations contractuelles relatives à l'Offre ARDOIZ disponible sur le site www.ardoiz.com.

L'Offre ARDOIZ est proposée par la société TIKEASY, Société par actions simplifiée au capital de 67 770 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** »).

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 CG et garantit le bon respect des présentes CG par le Bénéficiaire de l'Offre ARDOIZ.

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

Conditions Générales ou **CG** : le présent document présentant les conditions générales d'abonnement et d'utilisation.

Contrat : les Conditions Générales, 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 indivisible.

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 transmis préalablement à la souscription à l'Offre ARDOIZ.

Offre ARDOIZ : désigne le Pack ARDOIZ et les Contenus et Services associés 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.

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

Intervenant : Désigne l'entreprise mandatée par Tikeasy pour installer au domicile du bénéficiaire suite à la livraison de son matériel. L'Intervenant peut-être un agent de La Poste.

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 hors jours fériés.

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 ont pour objet de définir les modalités de souscription sur internet et les conditions d'utilisation par le Client de l'Offre ARDOIZ, comprenant un abonnement pour :

- la mise à disposition du Pack ARDOIZ, ce dans la limite des stocks disponibles.et
- l'accès aux Contenus et Services associés,

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

Les Conditions Générales applicables sont celles en vigueur au jour de la souscription de l'Offre ARDOIZ par le Client.

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 (4G).

3.2. Modalités de souscription

Le Client peut souscrire à l'Offre ARDOIZ via le site www.ardoiz.com, dont TIKEASY assure, dans le cadre de son obligation de moyens, la disponibilité et l'accessibilité, 24h/24h et 7/7 jours.

Tout Client reconnait connaître et comprendre internet et ses limites et, notamment, ses caractéristiques fonctionnelles et ses performances techniques, les risques d'interruption, les temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer des informations, les risques, quels qu'ils soient, inhérents à tout transfert de données notamment sur le réseau ouvert.

3.2.1 La création d'un Compte client – Identification

Pour une première commande, le Client crée un compte en saisissant son adresse de courrier électronique et les informations personnelles demandées.

Pour se connecter à son Compte client, le Client s'identifie en saisissant son adresse de courrier électronique et son mot de passe.

La création d'un compte permet au Client de :

- suivre sa livraison et consulter l'historique de ses commandes ;
- ajouter ou modifier une adresse de livraison pour les prochaines commandes.

Le Client garantit que les informations personnelles sont exactes, sincères et à jour, tant pendant la phase de création de Compte client, de souscription et d'exécution du Contrat. Le Client est le seul responsable des conséquences de l'absence d'actualisation de ses informations personnelles.

Le Client a la possibilité à tout moment de modifier certains paramètres de son Compte en se connectant sur le Site. Il peut en particulier modifier l'ensemble des informations du Compte, y compris son adresse de courrier électronique et son mot de passe.

Tout Client s'engage à notifier immédiatement à TIKEASY toute modification affectant ses informations, soit en ligne sur le Site Internet, soit par téléphone.

3.2.2. Parcours de commande et validation de la commande

Une fois identifié sur son Compte, le Client « ajoute au panier » le Pack ardoiz contenant la Tablette et ses Services.

Il sélectionne ensuite les options répondants à ses besoins (à savoir au choix : un forfait SIM et une station de charge et enceinte).

Après avoir visualisé le récapitulatif de commande, le Client désireux de poursuivre son achat clique sur «Commander».

Le Client complète son adresse et sélectionne le mode de livraison de son choix :

- la livraison à domicile,
- la livraison à domicile et l'installation par un Intervenant

Un récapitulatif de la commande est affiché.

Le Client reconnaît avoir lu les Conditions Générales et les accepte via une case à cocher prévue à cet effet. Le Contrat est alors formé.

Afin de mettre en place le règlement par prélèvement mensuel et valider l'envoi de la commande, TIKEASY envoie au Client par courrier postal un Formulaire d'abonnement et un mandat SEPA. Dans ce cas, le Client devra retourner dans un délai maximum de 15 jours à compter de la réception de sa commande, à l'adresse suivante : Data Base Factory - Comdata Holding France – Ardoiz - 1 avenue du Général de Gaulle - 92635 Gennevilliers Cedex, l'intégralité des documents suivants :

- Le Formulaire d'abonnement dûment signé ;
- Un RIB ;
- Un mandat SEPA dûment complété et signé.

En cas de non-réception des documents de souscription dans le délai maximum précité, TIKEASY pourra annuler la commande.

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.

Le Client reçoit également un courriel de confirmation de commande détaillant l'ensemble de la commande, son prix HT et TTC.
Tikeasy envoie un second courriel au Client comprenant le formulaire d'abonnement, les Conditions et Exclusions de la Garantie Casse et Vol et les présentes Conditions Générales.

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 +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 +4G ») ;
- Une station d'accueil avec enceinte Bluetooth (si souscrite à la commande du Pack Ardoiz) et son bloc d'alimentation.

4.2. Contenus et Services associés

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

Au moment de la souscription, le Client choisit parmi les deux formules d'abonnement suivantes :

- Abonnement « Services ARDOIZ » ou
- Abonnement « Services ARDOIZ 4G ».

L'abonnement « Services ARDOIZ 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 4G » des CG.

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 CG.

4.2.3. Changement de formule d'abonnement

À tout moment, le Client a la possibilité de passer de l'une à l'autre des formules d'abonnement (« Services ARDOIZ » ou « Services ARDOIZ 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 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 4G », ou une activation à l'échéance.
Dans le cas d'un passage de l'abonnement « Services ARDOIZ 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.

4.2.4. Contenu des « Services ARDOIZ »

Dans le cadre des« Services ARDOIZ », le Client a accès aux Services ARDOIZ suivants :

- l'accès au logiciel ARDOIZ et ses mises à jour ;
- des contenus mis à jour quotidiennement : informations générales et thématiques :
- des applications : météo, programme TV, navigateur internet, messagerie, jeux, gestions des photos/vidéos…
- le Service client ;
- un site internet de gestion de certaines données de la Tablette dénommé le Site Famille ;
- 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.
- la livraison et l'installation à domicile du pack ARDOIZ selon les modalités décrites à l'article 5.2 ci-dessous.
- l'assistance à la mise en service de la Tablette par un Intervenant au domicile du Bénéficiaire ;
- Une formation selon les modalités détaillées à l'article 5.4 ci-dessous.

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 4G »

Dans le cadre de l'abonnement « Services ARDOIZ 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 CG.
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 10Go de datas mobiles
- Le second pour 50Go 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 4G sont de 10GO ou 50GO en H+ (42Mb/s) maximum par mois.

Dans le cas du forfait SIM 10Go, le débit est réduit à 64kbps, entre 10Go et 12Go. Au-delà de 12GO par mois les communications sont suspendues.

Dans le cas du forfait SIM à 50Go, le débit est réduit à 64kbps, entre 50Go et 60Go. Au-delà de 60GO par mois les communications sont suspendues.

Les capacités du réseau mobile 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 CG ;
- 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 MISE A DISPOSITION DU PACK ARDOIZ

5.1. Propriété

La propriété de la Tablette et de l'ensemble des éléments composant le Pack ARDOIZ restent la propriété de TIKEASY. A compter de leur date de mise à disposition, la Tablette et l'ensemble des éléments composant le PACK ARDOIZ sont placés sous la seule responsabilité du Bénéficiaire et du Client. Ils ne peuvent donc être cédés, sous-loués, transformés, donnés en gage ou en nantissement, transférés ou prêtés sous quelque forme que ce soit par le Client et le Bénéficiaire à qui il est interdit de disposer du Pack en dehors de l'utilisation des Services. En cas de saisie ou de toute autre prétention d'un tiers à des droits sur le Pack, le Client est tenu de s'y opposer et d'en aviser immédiatement TIKEASY afin de lui permettre de sauvegarder ses droits.

À compter de l'entrée en possession par le Client de la Tablette et pendant la durée du contrat, le Client est gardien de cette dernière, à charge pour lui de s'assurer pour les dommages qui leur seraient causés ou de vérifier que ses assurances couvrent bien ce type de sinistre. En cette qualité de gardien, il est et demeure responsable de tous dommages causés à la Tablette. Le Client répond du vol, de la perte ou des détériorations de la Tablette. Dans ces hypothèses, il devra payer à TIKEASY les sommes détaillées ci-après.

5.2. Livraison

La livraison du Pack ARDOIZ s'effectue par envoi postal, à l'adresse indiquée par le Client lors de la souscription sur le Site Internet, 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 » 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.

Il appartient au Bénéficiaire de vérifier l'état et la complétude du Pack ARDOIZ à la livraison. Le Bénéficiaire veille à formuler toute contestation ou réserve relative à la livraison en contactant le Service Client par téléphone dans les 48 heures suivant la livraison.

5.3. Installation

L'installation de la Tablette ADROIZ 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 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 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. Assistance à l'installation par un Intervenant

Dans le cadre de l'« assistance à l'installation »», un intervenant 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'intervenant, le Client garantit à TIKEASY :

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

A compter de la date d'achat, la Poste contactera le Bénéficiaire et conviendra avec le Bénéficiaire d'une date de passage de l'agent de La Poste sous un délai estimatif de neuf (9) jours ouvrés (hors dimanche, jour férié et lundi de Pentecôte). Si le Bénéficiaire souhaite modifier la date d'intervention, il devra en informer La Poste en contactant le Service client au 0805 690 933 (Service & Appel gratuits), 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'Intervenant assistera le Bénéficiaire dans la réalisation des opérations suivantes à son domicile :

- La remise de la Tablette au bénéficiaire ;
- 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 4G ou WIFI, selon le choix effectué par le Client : cette étape consiste à connecter la Tablette à un réseau mobile 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 ;
- L'aide à la création et/ou au paramétrage d'une adresse e-mail ;
- En option : Mise sous tension et connexion de la station d'accueil à la Tablette (si souscrite à la commande).

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

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

En cas d'absence du Bénéficiaire lors du passage de l'ntervenant 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).

Dans tous les cas, le nombre de passages à domicile est limité à deux (2), et ces passages seront tous les deux programmés en fonction de la disponibilité de l'Intervenant, dans un délai maximum de six (6) jours ouvrables (hors dimanche, jours fériés, et lundi de Pentecôte) à compter de la date du 1er passage.

Si la prestation n'a pas pu être exécutée par l'Intervenant 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'Intervenant, l'initialisation de la Tablette ne pourra être réalisée et le Bénéficiaire sera contacté par le Service client pour planifier une nouvelle livraison. L'Intervenant repartira avec la Tablette défaillante.

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

5.4 Formation par téléphone

Le Client bénéficie d'une formation par téléphone d'une durée d'une heure environ afin de découvrir l'une des . cinq thématiques suivantes : prise en main / communiquer / divertissement / internet / démarches administratives / personnaliser ma tablette.

Pour en bénéficier, le client devra prendre contact avec le Service Client ardoiz au 0805 690 933 (appel et service gratuits). Le Client et un opérateur conviendront ensemble d'un rendez-vous téléphonique pour que le Client puisse bénéficier de cette prestation.

Le choix de la thématique dépendra des besoins du Client et de sa maitrise des fonctionnalités de base de la tablette. L'opérateur proposera au Client l'une des cinq thématiques citées ci-dessus pour que celui-ci fasse son choix. Si le Client n'a pas de préférence, alors l'opérateur pourra interroger le Client afin de mieux connaître son niveau d'utilisation et ainsi l'aider à faire son choix de thématique.

La prestation ne peut être réalisée qu'en une seule fois et ne pourra être demandée que sous un délai de 6 mois à réception de la tablette.

5.5 Restitution du Pack

En cas de rétractation de l'Offre, activation de la garantie « 30 jours d'essai » ou en cas de résiliation du Contrat, Tikeasy fournira au Client un bon retour. Le client d'engage à restituer le Pack complet (y compris les accessoires) en bon état de fonctionnement en les envoyant par voie postale. Lors de la réception du Pack, le Client recevra une confirmation attestant de la restitution effective. En cas de non-restitution du Pack à l'issue d'un délai d'un (1) mois à compter de la rétractation, activation du « satisfait ou remboursé » ou résiliation, et après l'envoi d'une mise en demeure adressée par lettre recommandée avec avis de réception, restée sans effet pendant un délai de sept (7) jours à compter de sa présentation, Tikeasy pourra facturer selon le cas :
- une somme de 219 euros pour la Tablette / une somme de 50 euros pour l'enceinte et station de charge.

En cas de retour du Pack en mauvais état de fonctionnement ou en cas de retour incomplet, Tikeasy facturera les frais de réparation dans la limite du montant
- de 219 euros pour la Tablette ;
- de 50 euros pour l'enceinte et station de charge.

Le Client autorise TIKEASY à utiliser ses coordonnées bancaires transmises afin de recouvrer les sommes dues pour les cas énumérés ci-dessus.

ARTICLE 6 CONDITIONS FINANCIERES

6.1. Dispositions générales

Les prix et les modalités de paiement sont détaillés sur le Site internet.
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.
Le taux de TVA applicable est celui en vigueur.

6.2. Modalités de facturation

L'abonnement à l'Offre ARDOIZ Sérénité quelle que soit la formule (« Services ARDOIZ » ou « Services ARDOIZ 4G »), est facturé mensuellement. Les factures émises par TIKEASY au titre de l'abonnement sont adressées au Client à l'adresse e-mail indiquée lors de la commande.

A la demande expresse du Client une facture sous format papier lui sera adressée par courrier postal.

6.3. Modalités de paiement

Le paiement de la mise à disposition du Pack ARDOIZ et des options est effectué par le Client :

- **Par prélèvement automatique :** le Client doit avoir renvoyé à TIKEASY les documents visés à l'articles 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.

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

6.4. Incident de paiement

En cas d'incident de paiement (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 CG.

ARTICLE 7 DUREE DU CONTRAT – ENGAGEMENT MINIMUM

Le Contrat prend effet à compter de la date de souscription au Contrat dans les conditions de l'article 3.2.2. « Parcours de commande et validation de la commande ».

Le Contrat est souscrit pour une durée indéterminée assortie d'une période ferme initiale de vingt-quatre (24) mois et est ensuite renouvelable chaque mois après la date anniversaire par tacite reconduction, sauf dénonciation à tout moment par lettre recommandée avec avis de réception postal par l'une ou l'autre des parties.

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.

TIKEASY pourra également résilier le contrat de plein droit dans les cas suivants :

- dix (10) jours après l'interruption du service dans les cas énumérés à l'article 15 paragraphe 3 ;
- sinistre de la Tablette Ardoiz après un premier remplacement intervenu et pris en charge par la Garantie Casse et Vol, au cours de la même année contractuelle

En cas de résiliation par Tikeasy pour faute du Client au cours des deux premières années d'abonnement, les mensualités restant à courir jusqu'à la fin de cette période seront dues et exigibles immédiatement.

8.2. Résiliation anticipée

Le Client a la possibilité de résilier par anticipation le Contrat avant la fin du vingt quatrième mois moyennant le paiement d'une somme maximale équivalente au quart du montant restant dû au titre de la fraction non échue de la période ferme. Il notifie sa décision de résilier de manière anticipée le Contrat par lettre recommandée avec accusé réception.

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

A l'issue du vingt-quatrième mois d'engagement, le Contrat peut être résilié sans frais à tout moment par le Client par l'envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception adressée à l'autre partie.

Etant entendu que la résiliation prend alors 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. Le paiement étant réalisé à terme échu, le dernier prélèvement sera effectué au début du mois suivant la date effective de résiliation.

A l'issue du vingt quatrième mois d'engagement, le Contrat pourra également être résilié par TIKEASY moyennant une notification écrite reçue par le titulaire et le respect d'un préavis minimum d'un mois.

8.4. 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 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

8.5. Effets de la résiliation

En cas de résiliation, le Client devra restituer le Pack dans les modalités de l'article 5.6. En fonction de l'état du Pack restitué, le Client sera informé des éventuels frais qui lui seront facturés par TIKEASY. Des frais seront également facturés en cas de non restitution de la Tablette et de ses accessoires.

ARTICLE 9 GARANTIES

9.1. Garantie commerciale

TIKEASY fournit sa propre garantie Casse et Vol de la Tablette ARDOIZ. Dans le cadre de cette garantie, TIKEASY ne saurait en aucun cas être considéré comme assureur, courtier en assurance ou revendeur de services financiers.

La garantie Casse et Vol couvre la Tablette ARDOIZ y compris la Tablette réparée ou échangée dans le cadre de cette garantie.
Les accessoires, les consommables et l'enceinte ne sont pas couverts.

Pendant la durée du Contrat, la garantie Casse et Vol couvre le remplacement de la Tablette Ardoiz conformément au document « Conditions et Exclusions de la garantie Casse et Vol » qui constitue avec le présent Contrat un tout indivisible.

9.2. Garantie légale

8.1 « Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.
« Lorsque le contrat de vente du bien prévoit la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique de manière continue pendant une durée supérieure à deux ans, la garantie légale est applicable à ce contenu numérique ou ce service numérique tout au long de la période de fourniture prévue, soit pendant la période d'abonnement aux Contenus et Services de l'offre ARDOIZ . Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité affectant le contenu numérique ou le service numérique et non la date d'apparition de celui-ci.
« La garantie légale de conformité emporte obligation pour le professionnel, le cas échéant, de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du bien.
« La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la réparation ou au remplacement du bien dans un délai de trente jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.
« Si le bien est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d'une extension de six mois de la garantie initiale.
« Si le consommateur demande la réparation du bien, mais que le vendeur impose le remplacement, la garantie légale de conformité est renouvelée pour une période de deux ans à compter de la date de remplacement du bien.
« Le consommateur peut obtenir une réduction du prix d'achat en conservant le bien ou mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre restitution du bien, si :
« 1° Le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le bien ;
« 2° La réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de trente jours ;
« 3° La réparation ou le remplacement du bien occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur, notamment lorsque le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte les frais d'installation du bien réparé ou de remplacement ;
« 4° La non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse.
« Le consommateur a également droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat lorsque le défaut

de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable.
« Le consommateur n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur.
« Toute période d'immobilisation du bien en vue de sa réparation ou de son remplacement suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état.
« Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L. 217-1 à L. 217-32 du code de la consommation.
« Le vendeur qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être porté jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 241-5 du code de la consommation).
« Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le bien est conservé ou à un remboursement intégral contre restitution du bien. »

8.2 « La garantie légale de conformité emporte obligation de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du contenu numérique ou du service numérique durant la période d'abonnement aux Contenus et Services de l'offre ARDOIZ
« La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique sans retard injustifié suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.
« Le consommateur peut obtenir une réduction du prix en conservant le contenu numérique ou le service numérique, ou il peut mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre renoncement au contenu numérique ou au service numérique, si :
« 1° Le professionnel refuse de mettre le contenu numérique ou le service numérique en conformité ;
« 2° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique est retardée de manière injustifiée ;
« 3° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique ne peut intervenir sans frais imposés au consommateur ;
« 4° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur ;
« 5° La non-conformité du contenu numérique ou du service numérique persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du professionnel restée infructueuse.
« Le consommateur a également droit à une réduction du prix ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique au préalable.
« Dans les cas où le défaut de conformité est mineur, le consommateur n'a droit à l'annulation du contrat que si le contrat ne prévoit pas le paiement d'un prix.
« Toute période d'indisponibilité du contenu numérique ou du service numérique en vue de sa remise en conformité suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la fourniture du contenu numérique ou du service numérique de nouveau conforme.
« Ces droits résultent de l'application des articles L. 224-25-1 à L. 224-25-31 du code de la consommation.

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 la venue d'un Intervenant à son domicile, ce qu'il a accepté sans réserve ;
- à posséder une connexion wifi valide ainsi que le mot de passe, lors de la venue de l'Intervenant 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 reconnait 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 Limites d'internet

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 reconnait 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 reconnait 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 CG, 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 4G

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 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, nonobstant 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 à 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 de la Consommation du groupe La Poste, accompagné des pièces du dossier à l'adresse suivante

- soit par écrit au 5 rue du Colonel Pierre Avia CPY812, 75757 PARIS CEDEX 15,
- soit en ligne sur le site Internet du Médiateur de la consommation du groupe La Poste : https://mediateur.groupelaposte.com

La saisine du Médiateur est admise par La Poste dans les délais de prescription légaux applicables

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 compétents.

ARTICLE 17 GARANTIE « 30 JOURS D'ESSAI »

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 (service et appel gratuit) pour signifier sa décision de renoncer à l'offre ARDOIZ. Un bon de retour lui sera transmis pour renvoyer son pack complet.

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.

ARTICLE 18 LE DROIT DE RETRACTATION

Conformément aux dispositions du code de la consommation, le Client dispose d'un délai de rétractation de quatorze (14) jours calendaires, qu'il peut exercer gratuitement et sans motif, à compter :

- De la réception du produit : pour le Pack ARDOIZ ;

Le Client est informé qu'en cas de début d'exécution de l'abonnement à sa demande avant l'expiration du délai susvisé de 14 jours, le droit de rétractation pourra être exercé jusqu'à la fin du délai susvisé.

Le droit de rétractation peut être exercé sans avoir à justifier de motifs et sans pénalités selon les modalités prévues ci-après. Le Client devra notifier par écrit à TIKEASY sa décision de rétractation du contrat au moyen du formulaire de rétractation reçue avec le Contrat ou disponible en téléchargement sur https://www.ardoiz.com/annexe_cgv/, ou d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (Lettre recommandée, par exemple). Lorsque le délai de quatorze (14) jours expire un samedi, un dimanche, ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au prochain jour ouvrable suivant.

Le Client devra restituer le Pack complet et en bon état dans un délai maximum de quatorze (14) jours à compter de sa demande de rétractation.

TIKEASY remboursera le paiement lié au Pack, y compris les frais de livraison, suite à la réception du Pack. Les frais de renvoi du Pack sont à la charge du Client. Le remboursement sera effectué au moyen du même mode de paiement utilisé par le Client, sauf s'il en est convenu expressément d'un autre moyen de remboursement.

TIKEASY peut différer le remboursement jusqu'à ce qu'elle ait reçu le bien ou jusqu'à ce que le Client ait fourni une preuve d'expédition du bien, la date retenue étant celle du premier de ces faits.
Une pénalité pourra être appliquée en cas de Tablette reçue détériorée ou d'accessoires manquants.

ARTICLE 19 INTUITU PERSONAE

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

ARTICLE 20 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 21 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 22 INFORMATION SUR LA COLLECTE DE DONNEES PERSONNELLES

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

Conformément à la règlementation 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 lors du parcours de souscription en ligne, 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 numéro de contrat de leur tablette ardoiz.

Dans le cadre de la politique de protection des données personnelles de La Poste, le Client et le Bénéficiaire pourront, le cas échéant, contacter le Délégué à la Protection des Données, CP Y412, 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 Opposetel – Service Bloctel - 6 rue Nicolas Siret - 10 000 TROYES.

ARTICLE 23 Numéro d'Identifiant Unique (IDU)

Conformément à article L541-10-3 de la loi AGEC du 10 février 2020, avec une prise d'effet au 1er janvier 2022, en tant que producteur/metteur sur le marché d'une REP (Responsabilité élargie du producteur) ARDOIZ dispose d'un numéro d'identifiant unique (IDU) : FR000790.