

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE

En vigueur au 01/01/2021

## Table des matières

Préambule.....	2
Article 1 – Définitions.....	2
Article 2 – Objet.....	3
Article 3 – Souscription du Service, éligibilité.....	3
Article 4 – Durée du contrat, reconduction tacite.....	4
Article 5 – Rétractation.....	4
Article 6 – livraison, délais, mise à disposition, Installation et mise en service.....	5
Article 7 – Obligations d’APINET.....	6
Article 8 – Obligations du client.....	7
Article 9 – Dispositions Financières.....	7
Article 10 – Interruptions et suspensions du Service.....	8
Article 11 – résiliation.....	8
Article 12 – Garantie du matériel.....	9
Article 13 – Responsabilité.....	10
Article 14 – Transfert.....	11
Article 15 – Données personnelles et informations nominatives (RGPD).....	11
Article 16 – Divers.....	12
Annexe 1 – Grilles des tarifs.....	12

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Applicables à tout accès et/ou service et pour toute technologie  
Version en vigueur à la date du 01/01/2021

## Préambule

La SAS APINET est un opérateur de réseaux et de Services de communications électroniques détenteur de la licence L33-1 du Code des postes et est déclarée auprès de l'Autorité de la Régulation des Communications Électroniques et des Postes (ARCEP). Cette licence l'autorise à déployer et exploiter un réseau de télécommunications ouvert au public.

APINET propose et fournit à tout demandeur un accès Haut Débit ou Très Haut Débit à Internet s'appuyant sur des réseaux multi-technologies dépendant de la zone d'habitation du client et sous réserve de la conclusion du contrat dans les conditions visées ci-après.

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

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

## Article 1 – Définitions.

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

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

**Abonnement :** contrat passé par souscription auprès d'APINET permettant la livraison du Service contre le règlement de sa facturation.

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

**APINET :** Désigne la SAS APINET, ayant son siège social à Noiron – Les Chauvières, D160 Route de Cholet, 85000 La Roche sur Yon immatriculée au RCS de LA ROCHE SUR YON sous le numéro 851 219 469 00026.représenté par Mr Lérin Yohan, son président.

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

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

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

**Catalogue tarifaire :** Tableau des tarifs appliqués aux Services et options d'APINET annexé aux présentes C.G.V.

**C.G.V. :** Les présentes Conditions Générales de Vente.

**Client :** toute personne capable ayant transmis à APINET, conformément aux modalités énoncées par les présentes, un Bulletin de Souscription accompagné de ses coordonnées bancaires en vue de bénéficier du Service.

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

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

**C.S. :** Les Conditions Spécifiques ; Chaque technologie employée est liée à des Conditions Spécifiques.

**C.P. :** les conditions particulières applicables à chaque offre ou service

**Débit :** vitesse de connexion. Le débit théorique de la connexion est précisé dans l'offre souscrite et correspond à un débit maximum aucunement garanti. Le débit réel subit l'influence directe de divers paramètres locaux et selon la technologie employée : distance au relais, obstacles (bâtiments, végétation, relief), conditions météorologiques. Le débit minimum garanti est de 64 Kb/s.

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

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

**Éligibilité :** capacité du Local à recevoir le Service.

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

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

**Engagement :** durée de l'Abonnement tel que précisée dans l'offre souscrite et comportant une période minimum et incompressible de 12 mois.

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

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

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

**Force Majeure :** situation exceptionnelle, imprévisible, irrésistible.

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

**F.T.T.E. :** De l'anglais « Fiber To The Enterprise » ou Fibre optique à l'entreprise

**F.T.T.H. :** De l'anglais « Fiber To The Home » ou Fibre optique à domicile.

**F.T.T.O. :** De l'anglais « Fiber To The Office » ou Fibre optique jusqu'au bureau – plus communément appelé fibre dédiée.

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

**GTR :** Garantie de temps de rétablissement

**GTI :** Garantie de temps d'intervention

**Hotline :** le support téléphonique chargé de l'aide à la 1ère connexion et à la résolution des dysfonctionnements dont le Client l'informe.

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

**Jours ouvrés ou JO :** jours travaillés dans l'entreprise (5 jours sur 7 / du lundi au vendredi).

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

**Login :** nom d'utilisateur personnel attribué au client.

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

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

L'Abonné s'assure de la confidentialité du mot de passe qui lui a été confié. Toute perte, détournement ou utilisation non autorisée du login et/ou du mot de passe et leurs conséquences relèvent de la responsabilité de l'Abonné. Dans tous les cas mentionnés ci-dessus, l'Abonné s'engage à avertir APINET sans délai, par tout moyen à sa convenance, afin que ce dernier procède au changement immédiat du mot de passe confié lors de la souscription de l'abonnement.

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

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

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

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

**Règlement Général sur la Protection des données :** Règlement relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données), ici nommé RGPD

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

**Signature :** qu'elle soit manuscrite ou électronique la signature engage le client auprès d'APINET.

**Terminal (aux) :** ensemble des équipements personnels de l'Abonné aux normes en vigueur et sous sa responsabilité tel que : - micro-ordinateur du Client, disposant, à tout le moins, d'une carte réseau Ethernet. Seuls les PC sous Windows XP et supérieurs, les Macs sous OS9 et supérieurs et les PC sous Linux sont supportés. Si votre ordinateur ne correspond pas à ces caractéristiques, vous êtes invités à prendre contact avec votre revendeur, - téléviseur équipé d'un connecteur HDMI - téléphone situé au-delà du point de terminaison. Le(s) terminal (aux) de l'Abonné doit (vent) être compatible(s) avec la fourniture des services APINET et des boîtiers de raccordement fournis.

**Utilisateur :** la personne physique ou morale utilisant l'offre souscrite auprès d'APINET

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

## Article 2 – Objet.

2.1 Les Conditions Générales de vente ont pour objet de définir les modalités et conditions selon lesquelles APINET s'engage à délivrer au Client qui l'accepte le Service tel que décrit dans les conditions particulières qui s'y rattachent et détaillé dans le Bulletin de Souscription. Les CGV s'appliquent sans restriction ni réserve à tout achat des services proposés par APINET.

Conformément à l'article L121-84 du code de la consommation, les présentes CGV peuvent être modifiées à tout moment par APINET, dans le cadre fixé par ledit article.

Lors de la souscription, par un bon de commande manuel ou en ligne, à une offre, service, ou option, par sa signature (électronique ou manuscrite) le client est considéré avoir lu et accepté les présentes CGV. Par sa signature le client renonce totalement à revendiquer l'application de ses propres conditions d'achats, et considère dès lors, que le présent contrat de vente est intégralement régi par les CGV d'APINET.

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

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

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

## Article 3 – Souscription du Service, éligibilité.

### Capacité de souscription du Client

Si vous agissez pour votre compte, vous attestez être une personne majeure et disposer de la capacité nécessaire à la conclusion et à l'exécution du contrat.

Si vous agissez pour le compte d'une personne morale, vous attestez en être le représentant légal ou disposer d'un mandat de la personne physique concernée vous permettant de conclure le contrat et demeurez responsable de sa bonne exécution.

Si vous n'êtes pas utilisateur de l'Offre souscrite, vous restez responsable au titre du contrat, et garantissez son respect par tout Utilisateur de l'Offre, notamment en fournissant à ce dernier toute information (dont les CGV, CS, CP), conseil ou mise en garde nécessaires, et vous vous engagez à identifier l'Utilisateur ou permettre son identification selon l'offre.

3.1 APINET s'engage à satisfaire au mieux toute demande dans la limite de la capacité de son réseau, des zones de couverture, des contraintes techniques. Le Service, ne peut être livré que si le Client se situe dans une zone géographique couverte par le Service APINET. En conséquence, la demande de souscription visée à l'article 3.2 n'implique pas une garantie que le Service soit accessible au Client.

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

- par courrier : envoi d'un Bulletin de Souscription et une autorisation de prélèvement SEPA, dûment renseigné mentionnant l'acceptation sans réserve ni restriction des présentes conditions générales et accompagné des pièces jointes réclamées pour la validation du dossier à : SAS APINET – Noiron - les Chauvières, D160 Route de Cholet, 85000 LA ROCHE SUR YON ;

L'adresse postale mentionnée sur le formulaire d'inscription doit être l'adresse d'installation du matériel de la connexion internet.

- par téléphone : suite à une souscription par téléphone auprès du 02 52 65 05 65, le client reçoit, conformément à l'art. L221-16 du code de la consommation, une confirmation de l'offre proposée au cours de l'appel reprenant les caractéristiques de l'offre, les pièces jointes réclamées pour la validation du dossier et un mandat SEPA (Single Euro Payments Area) conforme à la législation en vigueur au 01/08/2014, à retourner, complété et signé, à : SAS APINET – Noiron - les Chauvières, D160 Route de Cholet, 85000 LA ROCHE SUR YON;

- en ligne via le site <http://www.APINET.fr> : le client remplit le formulaire correspondant à l'offre disponible pour le raccordement de son Local. Les pièces réclamées pour la validation du dossier sont à joindre aux formats précisés. Un emplacement mentionnant l'acceptation sans réserve ni restriction des présentes C.G.V, ainsi que les C.P. et les C.S sont à cocher. Un récapitulatif de sa commande apparaîtra à l'écran. Un espace de signature électronique par SMS validera votre acceptation à la souscription ainsi qu'à l'acceptation des C.G.V. et des C.S. et des C.P. et sous réserves du droit de rétractation visé par l'art.5 des présentes CGV. A réception du dossier électronique complet, APINET adresse au client au format courrier électronique, une confirmation reprenant les caractéristiques de l'offre ainsi qu'un résumé de la souscription.

- par un distributeur local partenaire d'APINET.

3.3 Toute modification de l'offre initialement souscrite fera l'objet d'un avenant validé par le client (par téléphone, par courrier, par courriel ou via son espace client). Les modifications peuvent concerner le prix de l'abonnement, le volume d'échange, la durée de l'engagement, le débit de la connexion, le mode de fourniture du matériel de raccordement, l'ajout /suppression de services complémentaires, les conditions d'échange du matériel. Tout avenant implique un réengagement d'une durée équivalente à l'offre souscrite à compter de la validité de celui-ci. Tout avenant convenu par téléphone donne lieu à une confirmation écrite reprenant les modifications apportées à l'offre initiale et est expédiée au client par voie postale ou électronique. Les modifications apportées au contrat dans le cadre d'un avenant signé du client sont réputées valides à compter de leur mise en application par APINET. Les modifications apportées au contrat de téléphonie dans le cadre d'un avenant signé du client sont réputées valides à compter du 1er jour du mois suivant la signature de l'avenant. Toute modification donne lieu à une facturation conformément à la grille tarifaire en annexe 1 des présentes.

### 3-5 Conditions techniques d'éligibilité aux services.

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

Afin de souscrire au(x) service(s) APINET le client doit disposer des équipements nécessaires dont l'installation reste à sa charge :

- disposer d'une installation domestique courants faibles/forts conformes aux normes en vigueur et avoir souscrit un abonnement auprès d'un fournisseur d'électricité.

- Pour accéder au(x) service(s) internet, disposer d'un équipement informatique (PC /MAC) ayant une configuration compatible avec un routeur Ethernet, et équipé d'une prise Ethernet ou wifi compatible normes 802.11 b/g/n [https://fr.wikipedia.org/wiki/IEEE\\_802.11](https://fr.wikipedia.org/wiki/IEEE_802.11)

-services téléphone : téléphone compatible RTC

-services tv : téléviseur équipé d'une prise HDMI

En cas d'inéligibilité théorique du Client, le Bulletin de Souscription est annulé et le Contrat est de plein droit frappé de caducité sans droit à indemnisation pour aucune des parties.

En cas d'inéligibilité constatée postérieurement à l'installation du matériel (inéligibilité de terrain), le Contrat est de plein droit frappé de caducité sans droit à indemnisation pour chacune des parties.

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

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

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

### Article 4 – Durée du contrat, reconduction tacite

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

4.2 Le Client est informé de l'échéance de son engagement sur ses factures d'abonnement ou dans son espace client sur [www.APINET.fr](http://www.APINET.fr). Si au terme de son engagement, le client ne souhaite pas le dénoncer, le contrat est automatiquement renouvelé pour une durée indéterminée avec possibilité de résiliation à tout moment par l'une ou l'autre des Parties. Dans le cas où l'une ou l'autre des Parties souhaite résilier le Contrat, la résiliation est effective sous un délai de (10) dix jours à compter de La réception d'une lettre recommandée avec accusé de réception par le Client ou par APINET. Le Client est informé qu'il dispose, au titre des présentes CGV, de la faculté de résilier par anticipation le Contrat à compter de la fin de la période d'engagement souscrite suivant sa prise d'effet dans les conditions visées à l'article 11.1 ci-après.

### Article 5 – Rétractation

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

- dans le cadre d'un contrat de livraison de service, le délai court à compter de la date de signature du contrat ;

- dans le cadre d'un contrat de vente de bien, le délai court à compter de la signature du contrat et peut être exercé jusqu'au 14ème jour suivant la livraison du bien ;

- dans le cadre d'un contrat, incluant une vente de bien et une livraison de service, le délai court à compter de la signature du contrat et peut être exercé jusqu'au 14ème jour suivant la livraison du bien. Le Client informe APINET de sa rétractation à l'aide du formulaire prévu à cet effet et disponible à l'adresse [www.APINET.fr/retractation](http://www.APINET.fr/retractation) ou par toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant sa volonté de se rétracter. Le formulaire de rétractation est à adresser à APINET, par lettre recommandée avec accusé de réception. Les sommes éventuellement

prélevées au titre de sa souscription sont remboursées au Client. Lorsque l'exécution d'une prestation de service commence avant l'expiration du délai de rétractation à la demande expresse du Client, la prestation est due jusqu'à la date de la communication de sa rétractation, sous condition qu'APINET recueille la demande du client sur papier ou support durable. L'exercice de son droit de rétractation entraîne l'obligation pour le Client de restituer, à ses frais, le matériel complet, dans son emballage d'origine, en parfait état, accompagné de tous les accessoires et documentations sans quoi le client pour être facturé de ce matériel, sans retard excessif et au plus tard dans les quatorze jours suivant la communication de sa décision de se rétracter.

#### 5.1. RETOUR DU(DES) MATERIEL(S)

Chaque fois que vous devez retourner le(s) Matériel(s) à APINET, celui-ci doit être retourné à APINET (coordonnées disponibles à l'article 7.5 des présentes « CGV »), au complet, en bon état de fonctionnement (sous réserve de l'usure normale ou d'un vice propre au(x) Matériel(s)) dans son emballage d'origine ou un emballage approprié apportant le degré de sécurité nécessaire au transport du(des) Matériel(s), par un moyen d'expédition identique ou similaire à celui par lequel le Matériel vous a été livré.

Si vous ne vous êtes pas conformé à cette obligation dans le délai de quinze (15) jours suivant l'envoi d'une mise en demeure par APINET, vous serez réputé vouloir conserver le(s) Matériel(s). Ce(s) dernier(s) pourra(ont) dès lors vous être facturé(s) en tout ou partie, selon le cas, par APINET au tarif en vigueur sur le Site APINET à l'adresse [www.APINET.fr](http://www.APINET.fr).

### Article 6 – livraison, délais, mise à disposition, Installation et mise en service.

#### 6.1 Livraison

- La livraison du(des) Matériel(s) est réalisée le jour où il(s) est(sont) effectivement livré(s) à l'adresse que vous avez indiquée lors de Votre Commande, qu'il s'agisse ou non de l'adresse d'installation du Matériel, ou d'une livraison entre vos mains ou celles d'un tiers.

#### Risques de livraisons

Dans le cas où le client est le réceptionnaire du matériel envoyé par un transporteur. Celui-ci devra s'assurer de la conformité de la marchandise livrée ou enlevée avant de signer tout document. En cas de constat d'anomalies (emballage abimé, déchiré, ouvert, produits manquants ou endommagé) le client devra refuser le colis et préciser le motif de refus de la marchandise sur le bon de livraison. La signature du bon de livraison par le client ou toute autre personne désignée par celui-ci, vaudra acceptation du matériel livré.

#### 6.1.1 Délais (sont indiquées dans les CS et/ou les CP de chaque offre proposées)

La fourniture/livraison du Produit, du Service ou du(des) Matériel(s) interviendra au plus tard dans un délai de 30 jours franc à compter de la date de réception de votre Commande complète et validée par APINET

Si vous agissez en tant que consommateur, en cas de dépassement de la date de fourniture/livraison du Produit, du Service ou du(des) Matériel(s), non dû à un cas de force majeure, vous pourrez dénoncer le Contrat, dans les conditions prévues aux articles 138-2 et L138-3 du code du commerce, de la manière suivante :

- Mettre en demeure APINET de s'exécuter par courrier. Cette mise en demeure n'est pas nécessaire dans les cas où la date ou le délai de livraison ou d'exécution constitue une condition essentielle de la Commande (ce qui est le cas lorsque APINET s'est engagée à vous garantir une livraison dans un délai précis).

- A défaut d'exécution dans ledit délai, dénoncer le Contrat par courrier.

Le Contrat est considéré comme rompu à la réception, par APINET, de la lettre par laquelle le Client l'informe de sa décision, à moins qu'APINET ne se soit exécutée entre l'envoi et la réception de cette lettre. Le Client est remboursé par APINET de la totalité des sommes versées, dans les meilleurs délais et au plus tard dans les quatorze (14) jours suivant la date à laquelle le Contrat a été dénoncé. Ce remboursement s'effectue par tout moyen de paiement.

N'est pas considérée comme un défaut de livraison, la livraison qui intervient au plus tard à la date limite de livraison mais qui n'est pas réceptionnée ou activée par le Client.

#### 6.2 mises à disposition du matériel / Propriété du(des) matériel(s) et transfert des risques

Suivant l'Offre et l'Option choisie, le Matériel pourra soit être loué ou mis à votre disposition gratuitement, soit être vendu.

- Si le(s) matériel(s) est(sont) loué(s) ou mis à votre disposition -il(s) reste(nt) la propriété pleine et entière d'APINET. Par conséquent, ce(s) dernier(s) ne peu(ven)t être cédé(s), donné(s) (en location) par vos soins ou saisi(s) par vos créanciers.

La propriété du(des) matériel(s) loué(s) ou mis à votre disposition ne vous sera en aucun cas transférée.

- le client supporte la charge et donc le coût de réparation en cas de détérioration ou de disparition du(des) matériel(s) (sous réserve de l'usure normale ou d'un vice propre au matériel), en cas de perte ou de vol, résultant du fait d'un tiers ou d'intempéries, dès la réception du(des) matériel(s) et pendant toute la durée de sa(leur) mise à disposition par APINET. Vous serez donc responsable en cas de réalisation de ces risques.

- En cas de défectuosité de tout ou partie du matériel dont vous êtes en mesure de nous justifier, APINET s'engage à remplacer le(s) matériel(s) ou la partie du(des) matériel(s) que vous lui aurez retourné(s) préalablement dans les conditions visées à l'article 5.1 « Retour du(des) matériel(s) », sauf si la défectuosité est due à une faute, de votre part ou d'un Utilisateur de l'Offre ou du(des) Matériel(s) dont Vous avez la garde.

#### 6.3 installations (désinstallation)

L'installation du matériel de raccordement permettant la fourniture du service par APINET peut faire l'objet d'une facturation. Cet éventuel coût est stipulé dans le bulletin de souscription. Certaines offres souscrites peuvent bénéficier de frais de raccordements offert ou pris en charge par d'éventuelles subventions. Ces remises seront également stipulées dans le bulletin de souscription. Tout élément supplémentaire (câble, visserie, support, main-d'œuvre, etc.) nécessaire à la mise en œuvre d'un raccordement pourra être facturé au client directement par le prestataire. A défaut de prise en charge mentionnée dans l'offre souscrite, l'installation initiale restera à la charge du client. Toute modification, maintenance, ou opération telle que décrite à l'article 6.4 et intervenant hors période de garantie de l'installation initiale demandée par APINET ou à l'initiative du client sera à sa charge y compris si l'installation initiale a fait l'objet d'une prise en charge. L'installation doit être réalisée conformément aux spécifications consultables sur le Site APINET et à la documentation transmise avec le(s) Matériel(s), afin qu'APINET soit en mesure de vous fournir le Service.

Que le(s) Matériel(s) soi(en)t loué(s), mis à disposition ou vendu, APINET n'assure ni l'installation ni la désinstallation du(des) Matériel(s), ni les coûts qui lui sont associés. Vous êtes libre de procéder personnellement à l'installation ou à la désinstallation du(des) Matériel(s) ou de recourir, à vos frais, à un professionnel de votre choix.

APINET pourra vous proposer une liste de professionnels à titre indicatif.

6.3.1 L'Installation est réalisée par un professionnel, dans les conditions spécifiées au CS et/ou CP, agréé APINET et est réputée opérationnelle dès la première connexion à Internet via le réseau du fournisseur.

6.3.2 Au-delà de l'installation de l'Équipement, le Client devra se conformer aux instructions du Guide d'Installation pour le branchement de son terminal ou de son modem. En aucun cas, le professionnel agréé ne pourra inclure cette installation dans sa prestation et le client sera donc facturé à part par ce dernier s'il effectuait de son plein gré cette installation. En cas de difficulté, le standard téléphonique d'APINET visée à l'article 7.5 peut être contactée.

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

#### 6.4 PROPRIETE ET TRANSFERT DES RISQUES

- Vous supportez la charge et donc le coût de réparation en cas de détérioration ou de disparition du(des) Matériel(s) (sous réserve de l'usure normale ou d'un vice propre au Matériel), en cas de perte ou de vol, résultant du fait d'un tiers ou d'intempéries, dès la réception du(des) Matériel(s) et pendant toute la durée de sa(leur) mise à disposition par APINET. Vous serez donc responsable en cas de réalisation de ces risques.

- En cas de défectuosité de tout ou partie du Matériel dont vous êtes en mesure de nous justifier, APINET s'engage à remplacer le(s) Matériel(s) ou la partie du(des) Matériel(s) que vous lui aurez retourné(s) préalablement dans les conditions visées à l'article 13 « Retour du(des) Matériel(s) », sauf si la défectuosité est due à une faute, de votre part ou d'un Utilisateur de l'Offre ou du(des) Matériel(s) dont vous avez la garde.

#### 6.5 Si vous avez acheté le(s) Matériel(s)

- La propriété du(des) Matériel(s) et la charge des risques de détérioration ou de disparition (sous réserve de l'usure normale ou d'un vice propre aux matériels), de perte ou de vol, résultant de fait d'un tiers ou d'intempéries Vous seront transférées dès la réception du(des) Matériel(s).

- Si Vous avez acquis le(s) Matériel(s) en qualité de consommateur, votre(vos) Matériel(s) est également soumis à la garantie légale prévue par les articles L.217-1 et suivants du Code de la consommation (en cas de défaut de conformité du Matériel au contrat) et art.1641 et suivants du Code civil (en cas de défauts cachés du Matériel).

### Article 7 – Obligations d'APINET

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

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

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

7.4 Conformément à l'art. L224-33 du code de la consommation : tout projet de modification des présentes sera communiqué par APINET au Client par écrit ou sur un autre support durable à la disposition de ce dernier au moins un mois avant son entrée en vigueur, assorti de l'information selon laquelle ce dernier peut, tant qu'il n'a pas expressément accepté les nouvelles conditions, résilier le contrat sans pénalité de résiliation et sans droit à dédommagement, jusque dans un délai de quatre mois après l'entrée en vigueur de la modification. Pour les contrats à durée déterminée ne comportant pas de clause déterminant précisément les hypothèses pouvant entraîner une modification contractuelle de clause portant sur la modification du prix, le client peut exiger l'application des conditions initiales jusqu'au terme de la durée contractuelle.

7.5 APINET est joignable : - par téléphone au 02 52 65 05 65 (prix d'un appel local), du lundi au vendredi de 9h à 18h (hors jours fériés). - par mail via le site : [www.APINET.fr](http://www.APINET.fr) (formulaire de contact ou formulaire de discussion en ligne) - par courrier à : SAS APINET – Noiron - les Chauvières, D160 Route de Cholet, 85000 LA ROCHE SUR YON. Les Conseillers techniques ont pour mission de résoudre les difficultés techniques rapportées par les Clients, dans la mesure où elles sont directement liées à la délivrance, la qualité du Service, ou relatives à l'Équipement (sous réserve que celui-ci soit un équipement détenu par APINET et mis à disposition au client). La hotline n'est pas tenue de résoudre les problèmes de connexion ou de navigation sur Internet résultant de l'utilisation d'un logiciel de contrôle parental, d'un anti-virus, d'un Firewall ou de toute application propre à l'équipement informatique ou réseau interne de l'abonné. APINET pourra orienter le client vers un de ses partenaires de proximité pour résoudre les problématiques rencontrées.

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

7.7 En cas d'interruption du service, le délai de rétablissement commence à compter de la signalisation de l'incident par le Client à APINET. Le délai de rétablissement maximum est de 15 jours ouvré. Au-delà de ce délai, le client se voit indemnisé, à sa demande formulée auprès du service clients d'APINET, d'un montant calculé prorata temporis à compter de la date de fin du délai maximum de rétablissement jusqu'à la date du rétablissement effectif. Dans le cas de l'offre avec Garantie de Temps de Rétablissement, le délai de rétablissement maximum est réduit à celui stipulé dans le contrat. Les indemnités seront décomptées au prorata temporis après dépassement du temps de Garantie de Temps de Rétablissement.

7.8 APINET s'engage à mettre à disposition de ses abonnés un espace client accessible depuis son site web : [www.APINET.fr](http://www.APINET.fr). A cet effet, des identifiants lui sont communiqués à titre confidentiel. Le Client modifie son mot de passe après sa première authentification. La conservation de ces identifiants (identifiant et mot de passe) est placée sous la responsabilité du client. L'espace client donne au client l'accès aux informations légales que son fournisseur doit mettre à sa disposition : caractéristiques de l'offre souscrite, factures, informations personnelles. Ainsi que les informations liées à ses équipements mis à disposition par APINET au client. Dans le cadre du modem mis à disposition par APINET au client, ce dernier a la possibilité de modifier les différentes propriétés du modem (réseau local, wifi, téléphonie) via son espace client sur le site [www.apinet.fr](http://www.apinet.fr).

7.9 Garantie de temps d'intervention et Garantie de temps de rétablissement : Apinet propose dans ses services dédiés aux professionnels uniquement, des Garanties de Temps d'Intervention et/ou des Garanties de Temps de Rétablissement. Les informations de durée de ces GTI et GTR sont stipulés dans chaque offre couvert par cette garantie. D'ordre général, chaque besoin ou incident doit faire l'objet de la création d'un

ticket auprès du support technique d'Apinet. L'ouverture de ce ticket avec l'ensemble des informations requises est le préalable nécessaire et le point de départ pour évaluer le respect des engagements de GTR/GTI d'Apinet. Le calcul du délai de GTI est la différence entre l'horaire d'ouverture du ticket par le client et la première réponse du support technique d'Apinet. Le calcul du délai de GTR est mesuré entre l'ouverture du ticket avec l'ensemble des informations obligatoires fournis par le client pour la prise en charge et la résolution de cet incident. Le temps de réponse du client pour répondre à une question du support Apinet est déduit du calcul du délai de la GTR. Un incident qui n'est pas constaté par le support technique d'Apinet ne peut être mesuré que si le client apporte les éléments permettant de tracer une coupure ou une dégradation de service. En cas de non-respect de la GTR par Apinet, les pénalités suivantes seront applicables : 2% de la redevance mensuelle du service par Jour Ouvré de retard plafonné au montant correspondant à la redevance mensuelle du service.

## Article 8 – Obligations du client

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

8.2 Le Client s'engage à ne pas revendre, redistribuer ou louer l'accès au Service et à une utilisation conforme à l'article 2.3 des présentes.

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

8.4 En cas de dommages causés par le Client à l'Équipement, l'Abonnement reste dû et le Client sera facturé d'un montant égal à la valeur de l'Équipement telle que figurant sur l'annexe 1 des présentes C.G.V. Un nouvel Équipement sera remis au Client, à réception de son règlement.

8.5 Le Client s'engage à procéder à la sauvegarde de l'intégralité de ses fichiers, messages et autres données, préalablement à tout appel vers la hotline visée à l'article 7.5 et préalablement à toute prise d'effet de la résiliation, en ce que ladite résiliation entraîne un effacement de l'ensemble des fichiers, messages et données du Client, pour lequel la responsabilité d'APINET ne saurait être engagée.

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

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

- diffuser, consulter, demander, stocker sur son équipement, via le Service, un contenu contraire aux réglementations en vigueur à ce jour en France et relevant, sans que cette liste ne soit limitative, de la pédophilie, de l'incitation à la haine raciale, la négation des crimes contre l'humanité, l'appel au suicide et meurtre, le proxénétisme et/ou portant atteinte à un droit de propriété intellectuelle d'un tiers ou à tout autre droit,

- pratiquer le postage massif en violation des droits de tiers, notamment par l'envoi de courriels groupés sans sollicitation des destinataires tels que l'envoi massif de courriels à des destinataires différents et/ou répété à destination d'un seul destinataire,

- utiliser sa connexion pour effectuer des actes de piratage ou utiliser, à des fins illicites et/ou illégales, les informations circulant sur le réseau. Afin d'appliquer au mieux les règles de bonne utilisation d'une liaison Internet, l'HADOPI (Haute Autorité pour la Diffusion des Œuvres et la Protection des Droits sur Internet) a créé le label PUR « Promotion des Usages Responsables ». Des précisions concernant la sécurisation et l'utilisation légale d'un accès à Internet sont disponibles via le site [www.hadopi.fr](http://www.hadopi.fr) - par l'acceptation des présentes, le client s'engage au respect des règles résultant de la loi HADOPI. Il est expressément stipulé que conformément aux dispositions légales en vigueur, en cas de contradiction aux stipulations visées ci-dessus, APINET pourra effectuer la coupure immédiate de la connexion. Dans ce cas, le Client fera son affaire et s'engage à assurer à ses frais la désinstallation et le retour de l'Équipement : en aucun cas, il ne pourra exiger d'APINET la désinstallation susvisée.

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

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

## Article 9 – Dispositions Financières

- Le client déclare avoir eu parfaite connaissance, et avant la signature de sa commande, du tarif de l'offre comprenant le prix du matériel et d'abonnement au(x) service(s) ainsi que les frais d'accès au(x) service(s). Tarifs fixés hors-taxes en fonction du formulaire d'inscription et conformément au catalogue de tarifs annexé aux CGV. Si la loi modifiait le taux de TVA, celui sera appliqué automatiquement sur vos factures selon la réglementation en vigueur

- Le catalogue des tarifs pourra être révisé sans que cela ne vaille modification des contrats en cours.

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

- La 1<sup>ère</sup> connexion générera la mise en facturation de l'abonnement ; à défaut de 1<sup>ère</sup> connexion dans les 30 jours suivant la confirmation de souscription, sauf cas de force majeure à notifier à APINET par écrit, la 1<sup>ère</sup> facturation interviendra au plus tard 30 jours après la confirmation de souscription.

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

9.2 Le règlement de l'Abonnement s'effectue par prélèvement automatique à termes à échoir. Toute période commencée est due. En cas de rejet d'un prélèvement, quel qu'en soit le motif, les frais occasionnés seront répercutés au client à hauteur de 20.00 € par rejet.

9.3 Conformément aux orientations gouvernementales au titre du développement durable, dès leur émission, les factures sont mises à disposition du Client via son espace personnel. Cependant, sur simple demande du Client, qui peut être effectuée par tout moyen et à tout moment, y compris lors de la souscription, les factures à venir lui sont adressées par voie postale (2,5€ TTC / envoi). Si la demande intervient en cours de contrat, elle est prise en compte dix jours ouvrés après la date de cette demande.

9.4 L'Abonnement est facturé en euros toutes taxes comprises (TTC). En cas de résiliation du Contrat avant l'échéance de facturation, la facturation est arrêtée aux conditions de résiliation, telles que visées à l'article 11.

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

9.6 A constatation du défaut de paiement :

- l'impayé fera l'objet d'une 1ère relance adressée le jour même au Client par Service de messagerie courte SMS (Short Message System) et par courrier électronique ; la prévenance d'une coupure sous 5 jours à défaut de régularisation est notifiée au client dans cette 1ère relance.
- à défaut de règlement constaté, la connexion sera suspendue jusqu'à régularisation de la situation comptable.
- sans régularisation de la part du client, la 2ème présentation du prélèvement rejeté aura lieu à 1 mois de la 1ère. Un nouveau rejet entraînera l'envoi d'une 2ème relance par SMS et par courrier électronique ;
- à défaut de régularisation, APINET se réserve le droit de procéder à la résiliation de l'abonnement pour motif "impayés". Les frais de résiliation applicables au dossier seront facturés et le litige transmis au Service Contentieux mandaté par APINET aux fins de recouvrement des créances restant dues. L'intégralité des frais de traitement et de recouvrement seront portés à la seule charge du Client. La remise en Service de la connexion sera alors soumise à la régularisation du compte client, au règlement de la totalité des frais de recouvrement et à la refacturation des Frais d'Accès au Service tels que figurant sur le Bulletin de la Souscription initiale.

9.7 Taux et intérêts de retard, indemnités dues en cas de retard de paiement et impayé.

Pour tout professionnel, en sus des indemnités de retard, toute somme, y compris l'acompte, non payée à sa date d'exigibilité produira de plein droit le paiement d'une indemnité forfaitaire de 40 euros due au titre des frais de recouvrement (Art. 441-6, I al. 12 du code de commerce et D. 441-5 ibidem). Dans le cas où les frais de recouvrement exposés seraient supérieurs au montant de cette indemnité forfaitaire, APINET pourra demander une indemnisation complémentaire, sur justification (article L.441-6 du Code de commerce).

Pour les particuliers et professionnel :

En cas de retard de paiement, seront exigibles, conformément à l'article L 441-6 du code de commerce, des indemnités de retard, calculée sur la base de minimum trois fois le taux de l'intérêt légal en vigueur. Ce taux d'intérêt est fixé à 20%.

L'abonné ne pourra, en aucun cas, demander une indemnité à APINET, du fait de l'interruption de ses services dû à l'incident de paiement.

APINET se réserve le droit de ne pas réabonner un client dont le compte, ou ancien compte, serait débiteur.

9-8 Modifications tarifaires

APINET se réserve le droit de modifier les conditions tarifaires, une fois la période initiale d'abonnement dépassée. Le client sera informé par courrier électronique et devra expressément donner son accord à APINET au moment de la reconduction de son contrat. Sans notifications inverse du client, dans les 30 jours suivant la reconduction de son abonnement, le client sera présumé avoir accepté ce changement tarifaire.

9-9 Toute contestation du Client sur tout ou partie d'une facture et/ou relative à un problème technique, doit être faite par courrier recommandé avec accusé de réception dans un délai de 30 jours calendaires suivant la date d'émission de ladite facture et/ou de la survenance du problème technique à APINET.

Si APINET reconnaît le bien-fondé de la contestation du Client, en tout ou partie, le montant correspondant fera l'objet d'un avoir lors de l'émission de la facture suivante. En aucun cas APINET ne saurait être tenue de réparer d'éventuels dommages indirects subis par les Clients à l'occasion de l'utilisation du Service. Les dommages indirects sont ceux qui ne résultent pas exclusivement et directement de la défaillance des services d'APINET. Est entendu notamment par dommages indirects les pertes d'exploitation et de chiffre d'affaires, les pertes de données et les préjudices commerciaux et financiers.

9-10 Dans tous les cas, les réclamations ne peuvent permettre au client d'interrompre ses paiements.

## Article 10 – Interruptions et suspensions du Service

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

- pour se conformer à toute loi, réglementation, décision de justice ou injonction exigeant une action immédiate,
- pour éviter toute interférence pouvant créer un dommage sérieux ou une dégradation grave du réseau Internet d'APINET,
- pour éliminer tout risque sérieux d'altération des infrastructures d'APINET et/ou celles d'un tiers,
- pour préserver le Service en cas d'une utilisation abusive observée de nature à mettre sa qualité en péril,
- pour éviter que le Service soit utilisé en violation à toute loi, réglementation,
- sous réserve des périodes de maintenance, de pannes éventuelles et des coupures de connexion dues à ses propres fournisseurs d'accès.

## Article 11 – résiliation

Au sein du présent article la résiliation est entendue au sens de l'art. 1229 du code civil.

A défaut de mention d'un montant spécifique dans les C.P. ou dans l'offre souscrite, les frais de résiliation sont inclus à la facture de clôture du dossier pour un montant de 150€.

Les frais de résiliation imputés sont indépendants de l'application de la loi Chatel concernant les contrats sous engagement.

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

Résiliation sans faute

11.1 Résiliation du Contrat à l'initiative du Client (motif légitime) :

- Le Client pourra, à compter de l'arrivée à expiration de la période initiale visée à l'article 4, procéder à la résiliation du Contrat (non-renouvellement de l'offre). La résiliation devra s'effectuer par un courrier recommandé avec demande d'avis de réception mentionnant le nom / prénom et la référence Client adressé à : SAS APINET – Noiron - les Chauvières, D160 Route de Cholet, 85000 LA ROCHE SUR YON.
- En cas de résiliation du Contrat par le Client préalablement à l'arrivée à échéance de son engagement initial, le Client sera redevable d'une indemnité forfaitaire égale à la totalité des sommes restant dues dans la limite des douze premiers mois de son Contrat, comme stipulé à l'art. 11.5

11.5 La résiliation prendra effet, conformément aux dispositions légales en vigueur, à 10 jours de la date de réception par APINET de ladite résiliation.



La facture de clôture du dossier comprendra outre le solde du compte Client restant en faveur d'APINET, le prorata de l'abonnement calculé jusqu'à la date effective de la résiliation, le cas échéant, les abonnements restants contractuellement dus jusqu'à l'échéance de l'engagement initial. De même, conformément aux dispositions visées à l'article L224-28 du Code de la consommation, dans le cas d'un engagement d'une durée supérieure à 12 mois, le Client sera autorisé à procéder à la résiliation par anticipation du Contrat à compter de la fin du douzième mois suivant sa prise d'effet. Dans cette hypothèse, il restera redevable du montant des factures à échoir pour la durée restant à courir, dans la limite d'un montant qui ne pourra pas excéder le quart du montant dû au titre de la fraction non échue de la période du contrat restant à courir.

En cas de résiliation anticipée suite à, un déménagement sur une zone non couverte par le Service, décès, force majeure, liquidation judiciaire, surendettement validé par la banque de France, maladie grave ou handicap APINET acceptera à réception des justificatifs attestant du motif, la résiliation de l'abonnement sans frais.

En cas de résiliation par le Client d'un contrat comprenant la mise à disposition (sans achat) ou la location de l'Équipement, il s'engage à restituer l'Équipement complet dans son emballage d'origine et en bon état de marche. Le Client devra le renvoyer, à ses frais, à : SAS APINET – Noiron - les Chauvières, D160 Route de Cholet, 85000 LA ROCHE SUR YON, au plus tard dans les 15 jours suivant la date de prise d'effet de la résiliation. A défaut d'envoi dans les délais, d'un envoi incomplet ou défectueux, APINET se réserve le droit de procéder à la facturation des éléments non restitués à hauteur de la valeur reportée en annexe 1 des présentes. Dans cette hypothèse, l'Équipement deviendra alors la propriété du Client. Aucune reprise ni remboursement par APINET ne sera alors envisageable. En cas de restitution de l'Équipement en mauvais état de fonctionnement, avec des accessoires manquants ou endommagés ou l'ensemble non restitué dans son emballage d'origine, APINET sera en droit de facturer des frais de réparation ou de remplacement des équipements manquants ou endommagés dans la limite de la valeur de remplacement de l'équipement telle que mentionnée en annexe 1 des présentes. En cas d'un contrat avec achat du matériel par le Client, celui-ci en demeure le propriétaire au-delà de la résiliation. APINET n'en acceptera pas la restitution et le Client ne pourra pas en exiger le remboursement.

**11.2 Résiliation à l'initiative d'APINET :** APINET se réserve le droit de résilier ou suspendre de plein droit et sans mise en demeure préalable, le contrat, sans que le Client ne puisse lui demander une quelconque indemnité, en cas de faute du Client ou de violation grave ou renouvelée des Conditions Générales et en particulier dans les hypothèses suivantes :

- APINET se verrait être notifié par les autorités compétentes, que le Client ne respecte pas les lois et règlements en vigueur ou fait un usage d'Internet de nature à porter préjudice aux droits des tiers ou qui serait contraire aux bonnes mœurs ou à l'ordre public,
- APINET se verrait être notifié par les autorités compétentes que le Client reproduit, diffuse des données protégées par un droit de propriété,
- Dans les cas présentés ci-dessus, le client reste redevable de l'indemnité prévue à l'art 11 sans préjudice de dommage et intérêts qu'APINET serait fondée à obtenir.
- APINET constaterait des actes de piratage ou des utilisations illicites d'informations circulant sur le réseau ayant pour cause ou origine la connexion avec le Client.
- Outre la résiliation ou la suspension de connexion, dans le cas des hypothèses énoncées à l'alinéa précédent, les sommes versées par l'Abonné resteront acquises à APINET sans préjudice des sommes restant dues ni des poursuites judiciaires que le FAI pourrait entreprendre à l'encontre de l'Abonné. Les sommes dues par l'Abonné restent exigibles même après la prise d'effet de la résiliation. La résiliation à l'initiative d'APINET pour les cas visés précédemment fera l'objet d'une restitution des Équipements à la charge du Client.
- APINET constaterait un cas de fraude ou de malversation de la part du client.
- Le client céderait totalement ou partiellement son contrat à un tiers sans autorisation d'APINET.

Dans tous les cas les modalités de restitution du matériel restent les même que stipulées à l'art 5.1 des présentes CGV.

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

**11.4** Les adresses de messagerie feront l'objet d'une conservation pendant une durée de 6 mois à compter de la date de résiliation.

**11.5** Indemnité de résiliation.

Sauf cas :

- Motif légitime tel que défini à l'art 11-1 ;
- Faute commise par APINET dans la fourniture des services dont pourrait se prévaloir le client.

La résiliation du contrat avant le terme de sa durée initiale entraîne le versement par le client à APINET d'une indemnisation de résiliation égale à :

- La totalité des mois restant dus jusqu'au terme prévu de l'engagement.
- Un forfait de 150€ pour « résiliation anticipée » pourra être facturé.

## **Article 12 – Garantie du matériel**

Le(s) matériel(s) est(sont) loué(s) :

- Il(s) reste(nt) la propriété pleine et entière d'APINET. Par conséquent, ce(s) dernier(s) ne peu(ven)t être cédé(s), donné(s) en location par vos soins ou saisi(s) par vos créanciers. La propriété du(des) Matériel(s) loué(s) ou mis à votre disposition ne vous sera en aucun cas transférée,
- Vous supportez la charge et donc le coût de réparation en cas de détérioration ou de disparition du(des) matériel(s) (sous réserve de l'usure normale ou d'un vice propre au Matériel), en cas de perte ou de vol, résultant du fait d'un tiers ou d'intempéries, dès la réception du(des) Matériel(s) et pendant toute la durée de sa(leur) mise à disposition par APINET. Vous serez donc responsable en cas de réalisation de ces risques.
- En cas de défectuosité de tout ou partie du matériel dont vous êtes en mesure de nous justifier l'origine, APINET s'engage à remplacer le(s) Matériel(s) ou la partie du(des) Matériel(s) que vous lui aurez retourné(s) préalablement dans les conditions visées à l'article 5.1 « Retour du(des) Matériel(s) », sauf si la défectuosité est due à une faute, de votre part ou d'un Utilisateur de l'Offre ou du(des) Matériel(s) dont vous avez la garde.

**12.1** Garantie commerciale :

- La garantie commerciale s'applique au matériel vendu. Sa durée est de 12 mois à compter de la réception du matériel par le Client et entraîne une réparation voire un remplacement à la charge d'APINET sur cette période de 12 mois ;
- Le matériel loué ou mis à disposition bénéficie d'une réparation ou d'un remplacement à la charge d'APINET tout au long de la durée du contrat.

**12.2** Garantie légale de conformité :

- Outre la garantie commerciale, le client bénéficie pendant 2 ans de la garantie contre les défauts de conformités, APINET est tenu d'appliquer au matériel vendu, loué ou mis à disposition, la garantie légale de conformité. Conformément à l'art. L421-3 du code de la consommation, "le matériel doit, dans des conditions normales d'utilisation ou dans d'autres conditions raisonnablement prévisibles par le professionnel, présenter la sécurité à laquelle on peut légitimement s'attendre et ne pas porter atteinte à la santé des personnes." La responsabilité d'APINET est engagée dans le cadre des articles L217-4, L217-5 et L217-12 du Code de la Consommation ainsi que des art. 1641 et 1648 du Code Civil.

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

- bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir ;
- peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coût prévues par l'art. L.217-9 du code de la consommation ;
- est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les vingt-quatre mois suivant la délivrance du bien.

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

#### 12.4 AUSSURANCES

APINET vous conseille de prendre toutes les assurances nécessaires pour la couverture des dommages subis et causés par et à l'ensemble des éléments composant le(s) matériel(s), qu'ils soient de votre fait, du fait d'un tiers ou même d'intempéries.

En cas de perte ou de vol de tout ou partie du(des) matériel(s), ou encore en cas de détérioration ayant une origine extérieure au(x) matériel(s) (dommage causé par un tiers, par les intempéries, etc.), APINET vous facturera tout ou partie du(des) matériel(s) touché par le sinistre, au prix de valeur à neuf, à charge pour vous, si vous bénéficiez des assurances nécessaires, de vous rapprocher de votre assureur afin d'en obtenir le remboursement. À réception de votre paiement, APINET vous livrera tout ou partie d'un(de) matériel(s) équivalent(s) selon les modalités précisées par APINET.

En tout état de cause, vous êtes informé du fait qu'APINET ne peut confirmer l'origine du sinistre affectant le(s) matériel(s) auprès de votre compagnie d'assurances, ni par conséquent les mesures nécessaires afin d'y remédier.

Il vous appartient de fournir à votre compagnie d'assurance tout justificatif que celle-ci pourrait solliciter en vue de procéder à la prise en charge du sinistre.

Pour cela APINET recommande au client l'achat d'un onduleur ou d'une prise parafoudre efficace

#### 12.5 exclusions de garanties

La responsabilité du client est engagée dès la signature du bon de livraison et la réception du matériel. Le client est responsable des risques liés à la détérioration, la perte ou le vol du matériel, hors de vices et dysfonctionnement propres aux matériels livrés.

Sont exclues des garanties, toutes détériorations et préjudice résultant d'une utilisation anormale (humidité et/ou chauffage excessif...) d'une dégradation volontaire ou involontaire du client (transport, installation par le client ou par un tiers non certifié et agréé par APINET).

Les dégâts constatés sur le matériel feront l'objet d'une facturation selon les conditions précisées en annexe 1 des CGV.

### Article 13 – Responsabilité.

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

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

13.3 APINET ne peut en aucun cas être tenu responsable de tout acte, défaillance, omission ou négligence d'un quelconque opérateur tiers qui pourrait avoir un impact sur le Service.

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

#### 13.5. FORCE MAJEURE

L'inexécution de tout ou partie de ses obligations par l'une ou l'autre des parties ne pourra engager sa responsabilité si l'inexécution est due à un événement de force majeure, tel que prévu à l'article 1218 du Code civil.

Par dérogation à ce texte et de convention expresse, les événements suivants seront réputés constitutifs de cas de force majeure, indépendamment des critères d'irrésistibilité, d'imprévisibilité et d'extériorité s'ils sont indépendants de la volonté des parties et même s'ils ne sont que partiels :

- interdictions ou restrictions des autorités publiques à la fourniture des services de télécommunications, notamment toute interruption de service expressément demandée par une autorité administrative ou juridictionnelle,
- arrêt de la fourniture d'énergie, défaillance et/ou interruption des réseaux de transmission y compris de l'accès au réseau internet,
- panne et/ou sabotage des moyens de télécommunications, actes de piratage informatique,
- incendie, foudre, inondation et autre catastrophe naturelle, dégât des eaux, intempérie exceptionnelle, avarie, épidémie, émeute, guerre, guerre civile, insurrection, attentat, explosion, acte de vandalisme,
- grève totale ou partielle, lock-out extérieurs à APINET,
- toutes décisions des registres ou autorités de tutelle pour une cause non imputable à APINET qui empêcheraient, en tout ou partie, l'exécution du Contrat.

Ces différents événements constitueront des cas de force majeure, qu'ils concernent APINET, ses fournisseurs ou prestataires, et le cas échéant, le registre ou l'autorité de tutelle.

Le cas de force majeure suspend les obligations nées du présent Contrat affectés par celui-ci pendant toute sa durée et tant que ses effets se feront sentir.

Néanmoins, si les conséquences de la force majeure duraient plus de trente (30) jours consécutifs, chacune des parties pourra mettre fin de plein droit au Contrat en notifiant cette décision par tout moyen visé à l'article 23 « Notifications » sans que cette résiliation n'ouvre droit à l'obtention d'une quelconque indemnité pour l'une ou l'autre des parties.

#### Article 14 – Transfert.

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

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

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

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

#### Article 15 – Données personnelles et informations nominatives (RGPD)

APINET prend toutes mesures adéquates pour assurer la protection et la confidentialité des informations nominatives qu'elle collecte et traite dans le respect des dispositions du Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation des données, et abrogeant la directive 95/46/CE (ci-après désigné « RGPD » ou « Règlement Général sur la Protection des données ») et de la loi n°78 - 17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, dite « Informatique et Libertés » et de la loi n°2018-493 du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles.

##### 15.1 Traitement des Données

L'ensemble des informations recueillies par APINET peut être destiné à :

- l'exécution de mesures précontractuelles,
- la prise en compte de commande, à l'exécution du contrat par APINET ou par ses partenaires et sous-traitants, et de toutes les suites qui pourraient en résulter, au respect d'obligations légales ou réglementaires auxquelles APINET est tenue et aux fins d'intérêts légitimes poursuivis par APINET. Le défaut de réponse ou l'inexactitude de ces données pourrait empêcher APINET d'exécuter tout ou partie de sa prestation. Par conséquent, lesdites données nécessaires à la conclusion, à l'exécution du contrat, et toutes suites qui en résulteraient doivent obligatoirement être fournies à APINET.

APINET pourra également être amenée à conserver certaines des données vous concernant, afin de respecter ses obligations légales et réglementaires et les transmettre, le cas échéant, dans les conditions fixées par les lois et/ou le RGPD.

Compte-tenu des finalités et des bases juridiques ci-dessus rappelées, APINET peut être amenée à transmettre, y compris hors de l'Union Européenne, tout ou partie des informations personnelles vous concernant à toute autorité et/ou personne devant être légitimement destinataire des informations ou tout partenaire ou sous-traitant d'APINET qui aurait besoin de ces informations pour effectuer les opérations dont il a été chargé par APINET (notamment maintenance, assistance, recouvrement, etc.).

APINET prend néanmoins toute précaution raisonnable afin de protéger vos données personnelles et s'assure de l'existence de l'adéquation ou de garanties appropriées ou adaptées aux données traitées. Toutefois, en raison du caractère peu sécurisé du réseau Internet, APINET ne pourra être tenue responsable de l'accès ou de l'interception de vos données par un tiers sauf en cas de faute de sa part. APINET peut également traiter des données au titre de ses intérêts légitimes afin de suivre notamment la qualité ou d'améliorer ses produits ou services. APINET peut également vous adresser, sauf opposition de votre part dans les conditions ci-après ou dans lesdits courriers électroniques, les informations, offres, documents promotionnels ou commerciales relatif à ses produits et services.

En complément de ce qui précède, la politique de traitement des données à caractère personnel de APINET est accessible sur [www.apinet.fr](http://www.apinet.fr).

##### 15.2 Données à caractère personnel de tiers

Dans le cas où vous transmettriez à APINET les données à caractère personnel d'une tierce personne, comme celles de l'utilisateur, vous vous engagez à obtenir le consentement exprès et préalable de celle-ci, concernant la transmission et le traitement par APINET desdites données, et à lui notifier les éléments repris au présent article et en particulier, les droits dont elle dispose, et leurs modalités d'exercice.

##### 15.3 Exercice des droits liés aux données à caractère personnel

Conformément aux articles 15 et suivants du RGPD et aux articles 32 et suivants de la loi Informatique et Libertés, vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification, à l'effacement, à la limitation du traitement, à la portabilité de vos données, d'opposition des informations qui vous concernent. Le cas échéant, vous pouvez rectifier, compléter et mettre à jour les données à caractère personnel vous concernant, qui sont inexacts, incomplètes ou périmées. Le client dispose également du droit de formuler des directives générales ou particulières relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de ses données à caractère personnel à son décès. Le client peut exercer l'ensemble de ces droits en adressant sa demande :

- par lettre à : SAS APINET, Noiron - les Chauvières, D160 Route de Cholet, 85000 LA ROCHE SUR YON.

- par courriel à l'adresse : [contact@apinet.fr](mailto:contact@apinet.fr)

APINET ne répondra pas aux demandes adressées par courriel à cette adresse et dont l'objet ne porterait pas sur l'exercice de ces droits. La demande devra être accompagnée de tout justificatif utile et devra préciser l'identité, les données concernées (adresse de courrier électronique, numéro de téléphone, adresse postale...), le cas échéant l'intitulé du contrat envisagé ou souscrit, le numéro de ce contrat, le numéro d'abonné, l'objet de sa demande, et justifier de son identité.

En cas de demande incomplète, APINET pourra demander de fournir toute information complémentaire, et/ou justificatif de l'identité et/ou le cas échéant de sa qualité à agir et, dans les cas prévus par la loi et le RGPD, d'exposer ses motifs légitimes afin de traiter sa demande portant sur l'exercice de ses droits liés aux données à caractère personnel.

De plus, dans le cadre de l'exercice du droit d'accès par lequel le client demanderait la transmission d'une copie supplémentaire des données à caractère personnel traitées par APINET, APINET pourra subordonner la délivrance de cette copie au paiement d'une somme qui correspondra aux coûts administratifs pour toute copie supplémentaire demandée.

Pour le cas où le traitement de sa demande ne le satisfèrait pas, le client bénéficie du droit d'introduire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle, à savoir la CNIL.

##### 15.4 Durée de conservation des Données

Les données sont conservées par APINET pendant un an à l'issue de la relation contractuelle ou commerciale en bases actives, ainsi que pour le temps des prescriptions légales ou des obligations légales qui lui sont applicables.

#### 15.5 Cookies

APINET vous informe qu'un ou plusieurs cookies (petits fichiers textes) peuvent s'installer automatiquement sur votre appareil lors de votre visite sur le site [www.apinet.fr](http://www.apinet.fr). Ces cookies permettent notamment à APINET d'assurer le bon fonctionnement des chaînes de navigation globale et de commande, mais également de personnaliser l'accès au site [www.apinet.fr](http://www.apinet.fr).

Vous avez la possibilité de refuser l'installation de ces cookies ou de supprimer les cookies installés notamment à l'aide de la barre d'outils de votre navigateur. Cependant, dans ce cas, l'usage du site [www.apinet.fr](http://www.apinet.fr), y compris la prise de commande, ainsi que les services qui y sont proposés, pourront être perturbés, voire empêchés. Les données des cookies sont conservées par APINET pendant une durée de treize (13) mois. La politique cookies de APINET est accessible sur le site [www.apinet.fr](http://www.apinet.fr).

#### 15.6 Données de connexion

En qualité d'opérateur de communications électroniques, pour les activités générant des données de connexion, APINET vous informe, qu'afin de respecter ses obligations légales et réglementaires, que les données de connexion sont conservées, directement ou par le biais de ses partenaires, pendant une durée d'un (1) an.

Les données de connexion s'entendent des informations rendues disponibles par les procédés de communication électronique, susceptibles d'être enregistrées par APINET et/ou ses partenaires à l'occasion de vos communications, c'est-à-dire :

- les informations permettant d'identifier l'utilisateur,
- les données relatives aux équipements terminaux de communication utilisés,
- la date, les horaires de chaque communication,
- les données relatives aux autres services complémentaires souscrits auprès de APINET
- les données permettant d'identifier le ou les destinataires de la communication.

APINET et/ou ses partenaires pourront communiquer tout ou partie de ces données de connexion à toute autorité judiciaire ou administrative en faisant la demande dans les conditions prévues par la législation en vigueur

15.7 Par la souscription au Service, le Client autorise expressément APINET à utiliser les informations qu'il a délivrées et, en particulier, les informations relatives à la facturation, à des fins de prospection commerciale, notamment par lettre ou courrier électronique, dans les conditions posées par l'article L. 33-5 du Code des Postes et télécommunications. Le Client peut à tout moment faire cesser ce type de messages en adressant un courrier à APINET.

#### Article 16 – Divers.

- Le client dispose de la possibilité de soumettre un litige non résolu par le Service Client d'APINET au service de médiation dont les coordonnées sont disponibles sur [www.apinet.fr](http://www.apinet.fr)
- A défaut de résolution le Client peut alors soumettre le litige à l'avis de l'Association Médiation des Communications Electroniques :
- Par courrier à : AMCE 29, rue Lafouge CS 30342 94250 – GENTILLY
- Sur le site web : <https://www.mediation-telecom.org>