

Les présentes Conditions Générales de Vente sont proposées par la société Wifirst, société par actions simplifiée, au capital de 76 122 euros, dont le siège social est 26 rue de Berri Paris 75008, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 441 757 614, numéro de TVA FR72441757614 (www.wifirst.fr). Les présentes Conditions Générales de Vente complètent les Conditions Générales d'Utilisation et la Brochure tarifaire du Lieu de raccordement avec lesquels elles forment un ensemble indivisible (ci-après le « Contrat »).

ARTICLE 1. OFFRES DISPONIBLES

Toutes les offres payantes vendues par Wifirst sont liées par ce Contrat. La présence et le prix de ces offres dépendent du Lieu de raccordement de l'Utilisateur. Les offres disponibles et les prix sont présentés sur le portail Wifirst de chaque Lieu de raccordement, et sur la Brochure tarifaire envoyée sous format électronique à l'Utilisateur lors de la souscription au Service Wifirst.

ARTICLE 2. SERVICE

2.1 Le Service Wifirst permet un accès à Internet sur le lieu où l'Utilisateur s'est raccordé au réseau Wifirst (le « Lieu de raccordement »). Dans certains cas, l'Utilisateur pourra utiliser son offre dans d'autres lieux couverts par le réseau Wifirst.

2.2 L'Utilisateur peut utiliser successivement plusieurs Equipements pour accéder au service de Wifirst. Dans certains cas, l'Utilisateur peut utiliser simultanément plusieurs Equipements.

2.3 Certaines offres comprennent un service de téléphonie permettant à l'Utilisateur d'émettre des appels de façon illimitée vers les numéros fixes en France Métropolitaine, directement depuis l'Equipement avec lequel il se connecte au Service Wifirst, via le logiciel wiLink, à télécharger gratuitement sur le portail de Wifirst (appels possibles vers les numéros mobiles et vers d'autres destinations, facturés selon la grille tarifaire annexée à la Brochure tarifaire du Lieu de raccordement). L'attribution d'un numéro entrant est possible en souscrivant à une option payante disponible dans certains Lieux de raccordement.

2.4 Certaines offres accessibles depuis certains Lieux de raccordement incluent un service audiovisuel permettant à l'Utilisateur d'accéder à toutes les chaînes gratuites de la TNT depuis un ordinateur via le logiciel VLC Player, à télécharger gratuitement sur le portail de Wifirst.

Pour plus de détails sur le Service Wifirst, voir la Brochure tarifaire du Lieu de raccordement.

ARTICLE 3. SOUSCRIPTION

3.1 La Souscription au Service Wifirst est disponible en ligne sur le Lieu de raccordement au réseau Wifirst.

3.2 Préalablement à la souscription au Service Wifirst, l'Utilisateur doit prendre connaissance des présentes

Conditions Générales de Vente, des Conditions Générales d'Utilisation et de la Brochure tarifaire du Lieu de raccordement, la souscription au Service Wifirst étant subordonnée à leur acceptation préalable sans réserve.

3.3 Le prix applicable est celui indiqué sur le récapitulatif de la commande. Le prix est payable à la commande et indiqué en euro toutes taxes comprises.

3.4 Les moyens de paiement disponibles sont les suivants : carte bancaire et chèque.

ARTICLE 4. RETRACTATION

L'Utilisateur a le droit de se rétracter de son Contrat sans donner de motif dans un délai de quatorze jours. Le délai de rétractation expire quatorze jours après le jour de la conclusion du Contrat. Pour exercer le droit de rétractation, l'Utilisateur doit notifier à Wifirst sa décision de rétractation du Contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté, par exemple, en utilisant le modèle de formulaire de rétractation (annexé aux présentes et téléchargeable depuis l'Espace Client en ligne de l'Utilisateur, à l'adresse suivante : Service Client Rétractation, 26 rue de Berri – 75008 Paris. Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que l'Utilisateur transmette sa communication relative à l'exercice du droit de rétractation, avant l'expiration du délai de rétractation. En cas de rétractation du Contrat de la part de l'Utilisateur, Wifirst lui remboursera tous les paiements reçus, sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours à compter du jour où Wifirst est informé de la décision de rétractation de l'Utilisateur du Contrat. Wifirst procédera au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que l'Utilisateur aura utilisé pour la transaction initiale, sauf si l'Utilisateur convient expressément d'un moyen différent ; en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour l'Utilisateur. Si l'Utilisateur a demandé de commencer la prestation de services pendant le délai de rétractation, l'Utilisateur devra payer à Wifirst un montant proportionnel à ce qui lui a été fourni jusqu'au moment où il a informé Wifirst de sa rétractation du Contrat, par rapport à l'ensemble des prestations prévues par le Contrat. Le droit de rétractation ne peut pas, en revanche, être exercé lorsque le Contrat a été pleinement exécuté avant la fin du délai de rétractation et que l'exécution du Contrat a commencé après accord préalable exprès de l'Utilisateur.

ARTICLE 5. FACTURES

5.1 Abonnements : les sommes dues au titre du Contrat par l'Utilisateur ayant souscrit un Abonnement, font l'objet de factures émises mensuellement, d'avance pour le Service et les services accessoires ou optionnels et à terme échu pour les communications. Les factures sont envoyées à l'Utilisateur sur un support dématérialisé (facture par email). Sur simple demande de l'Utilisateur, qui peut être effectuée à tout moment, y compris lors de la souscription du Contrat, les factures peuvent lui être adressées gratuitement sur support

papier, à la place du support dématérialisé. Si la demande intervient au cours de l'exécution du Contrat, elle sera prise en compte par Wifirst dans un délai de dix jours ouvrés à compter la réception de cette demande.

5.2 Tickets de connexion et autres offres sans abonnement intégralement prépayées : l'Utilisateur ayant souscrit un Ticket de connexion ou une offre sans abonnement intégralement prépayée recevra, lors de la souscription au Service Wifirst, une facture envoyée sur un support dématérialisé.

ARTICLE 6. OBLIGATIONS DE L'UTILISATEUR

6.1 L'Utilisateur s'engage à informer Wifirst de tout changement de nom (en cas de mariage), de numéro de téléphone mobile, de numéro de carte bancaire utilisé pour régler un ou plusieurs abonnements, par tout moyen, confirmé par courrier postal au Service Clients de Wifirst – 26 rue de Berri – 75008 Paris, dans les meilleurs délais. A défaut, l'Utilisateur ne pourra s'en prévaloir auprès de Wifirst pour quelque cause que ce soit.

6.2 L'Utilisateur s'engage à utiliser le Service Wifirst conformément aux Conditions Générales d'Utilisation. L'Utilisateur s'engage ainsi notamment à ne pas utiliser le Service Wifirst à des fins autres que personnelles, ni aux fins de commettre une infraction (contraventions, délits ou crimes). L'Utilisateur doit notamment veiller à ce que son accès Internet ne soit pas utilisé à des fins de piratage, de reproduction, représentation, mise à disposition ou communication au public d'œuvres ou d'objets protégés par un droit d'auteur ou par des droits voisins sans l'autorisation des titulaires des droits lorsqu'elle est requise).

6.3 A l'exception des offres permettant à l'Utilisateur de se connecter simultanément avec plusieurs Equipements (voir Brochure tarifaire du Lieu de raccordement), l'Utilisateur s'engage à n'accéder aux Services de Wifirst qu'avec un seul Equipement simultanément, ce qui exclut notamment l'installation d'un Equipement routeur entre l'Equipement de l'Utilisateur et le réseau de Wifirst.

ARTICLE 7. OBLIGATIONS DE WIFIRST

Wifirst est expressément soumis à une obligation de moyens dans la fourniture du Service Wifirst. Wifirst n'est pas responsable de la qualité de transmission des données, des temps de réponse des informations et des restrictions d'accès éventuelles à certains réseaux ou services spécifiques reliés à Internet.

ARTICLE 8. QUALITE DE SERVICE

8.1 Délai de mise en service du Service Wifirst : l'activation du Service est immédiate, sous réserve pour l'Utilisateur de demander expressément à Wifirst l'exécution du Contrat avant la fin du délai légal de rétractation (voir article 4 *supra*). En cas de dépassement de ce délai, l'Utilisateur bénéficiera, sauf faute de sa part, sur demande écrite adressée au Service Client Rétractation, 26 rue de Berri – 75008 Paris, d'un dédommagement calculé au *pro rata temporis* de la période d'interruption, sous forme de remboursement par crédit de la carte bancaire utilisée pour le règlement de l'abonnement ou de l'offre, ou le

cas échéant par envoi d'un chèque, effectué sous six (6) semaines.

8.2 Délai de rétablissement de l'Accès à Internet : Lorsque l'Accès à Internet est en dérangement, le délai de rétablissement commence lorsque l'incident est valablement signalé au Service Client de Wifirst par l'Utilisateur jusqu'au rétablissement de l'accès. Le délai maximal peut aller jusqu'à sept jours ouvrés à compter de la signalisation. En cas de dépassement de ce délai, l'Utilisateur bénéficiera, sauf faute de sa part, sur demande écrite adressée au Service Client Rétractation, 26 rue de Berri – 75008 Paris, d'un dédommagement calculé au *pro rata temporis* de la période d'interruption, sous forme de remboursement par crédit de la carte bancaire utilisée pour le règlement de l'abonnement ou de l'offre, ou le cas échéant par envoi d'un chèque, effectué sous six (6) semaines.

Aucune compensation ne sera due à l'Utilisateur lorsque le non-respect du délai de rétablissement résultera (i) d'un cas de force majeure ; (ii) d'une mauvaise collaboration de l'Utilisateur en vue de la résolution de son problème ; (iii) du fait de l'Utilisateur et, en particulier, en raison d'une configuration/installation de l'Equipement de l'Utilisateur non conforme aux normes en vigueur ou non conforme aux prescriptions de Wifirst mentionnées dans les Conditions Générales d'Utilisation et la documentation remise à l'Utilisateur ou, le cas échéant, en raison de l'utilisation par l'Utilisateur d'autres équipements que ceux mis à disposition par Wifirst ; (iv) d'une interruption prévue ; (v) d'une interruption résultant de prescriptions concernant l'Utilisateur formulées par une autorité judiciaire ou administrative ; (vi) d'un remplacement des équipements mis à disposition par Wifirst ; (vii) d'un raccordement de l'accès de l'Utilisateur sur le réseau d'un opérateur tiers sans autorisation valable de l'Utilisateur.

8.3 Délai de rétablissement des services téléphonique et audiovisuel : Lorsque le service téléphonique ou audiovisuel est en dérangement, le délai de rétablissement commence lorsque l'incident est valablement signalé au Service Client de Wifirst par l'Utilisateur jusqu'au rétablissement du ou des services concernés. A compter de la signalisation, le délai de rétablissement est de soixante-douze (72) heures. En cas de dépassement de ce délai, l'Utilisateur bénéficiera, sauf faute de sa part, sur demande écrite adressée au Service Client Rétractation, 26 rue de Berri – 75008 Paris, d'un dédommagement calculé de la façon suivante : (i) lorsque le ou les services concernés font l'objet d'une redevance complémentaire au tarif de l'Accès à Internet, cette compensation est calculée au *pro rata temporis* de la période d'interruption, sous forme de remboursement par crédit de la carte bancaire utilisée pour le règlement, ou le cas échéant par envoi d'un chèque, effectué sous six (6) semaines ; (ii) lorsque le ou les services concernés sont inclus dans l'Abonnement ou l'offre souscrit par l'Utilisateur, le dédommagement est calculé au *pro rata temporis* de la période d'interruption, sur la base d'un cinquième du montant de l'Abonnement ou de l'offre, sous forme de remboursement par crédit de la carte bancaire utilisée pour le règlement, ou le cas échéant par envoi d'un chèque, effectué sous six (6) semaines.

Aucune compensation ne sera due à l'Utilisateur lorsque le non respect du délai de rétablissement résultera de l'un des cas visés précédemment à l'article 8.2.

ARTICLE 9. ENTREE EN VIGUEUR/DUREE DU CONTRAT

Le Contrat entre en vigueur à compter de son acceptation par l'Utilisateur et est conclu (i) pour une durée indéterminée et sans engagement pour les Abonnements (hors Abonnement Fidélité soumis à période minimale d'engagement inférieure à 12 mois), et (ii) pour une durée déterminée par la durée du crédit internet pour les Tickets de connexion et les autres offres sans abonnement intégralement prépayées. Pour plus de détails, voir la Brochure tarifaire du Lieu de Raccordement.

ARTICLE 10. RESILIATION A L'INITIATIVE DE L'UTILISATEUR

10.1 L'Utilisateur peut à tout moment demander la résiliation de son Abonnement. La résiliation sera effective dans un délai de 10 jours à partir de la date de réception par Wifirst de la demande de résiliation. S'il le souhaite, l'Utilisateur peut demander à ce que la résiliation soit effective à une date ultérieure. Wifirst remboursera au prorata l'Utilisateur sur l'utilisation du Service Wifirst du dernier mois. Le remboursement sera effectué au plus tard, dans un délai de 10 jours à compter de la date de résiliation effective.

10.2 Pour résilier par courrier, l'Utilisateur doit imprimer et compléter le formulaire de résiliation d'Abonnement disponible dans la section Documents Wifirst de son Espace Client en ligne. Il doit ensuite l'envoyer par courrier à l'adresse suivante : Wifirst – Service Client – 26 rue de Berri – 75008 Paris.

10.3 Pour résilier en ligne, l'utilisateur doit se rendre dans son Espace Client, choisir l'offre qu'il souhaite résilier, cliquer sur le bouton de résiliation et suivre la procédure.

10.4 Wifirst ne saurait être tenue responsable du non traitement d'une demande de résiliation qui lui parviendrait incomplète, raturée ou illisible.

10.5 Si l'Abonnement possède une période minimale d'engagement (Abonnement Fidélité), l'Utilisateur souhaitant résilier le Contrat de manière anticipée avant la fin de cet engagement sera tenu au paiement de l'intégralité des mensualités restant à courir jusqu'à l'échéance du Contrat. Nonobstant ce qui précède, l'Utilisateur pourra résilier l'Abonnement sans frais, à tout moment, s'il justifie d'un motif légitime. Les motifs légitimes de résiliation sont notamment les suivants : handicap ou maladie rendant impossible l'utilisation du Service Wifirst, surendettement, licenciement d'un CDI, manquements graves ou répétés aux engagements de Wifirst, incarcération dans un établissement pénitentiaire, décès, force majeure au sens de la jurisprudence.

ARTICLE 11. SUSPENSION / RESILIATION A L'INITIATIVE DE WIFIRST

11.1 Wifirst se réserve le droit de suspendre de plein droit et sans préavis le Service Wifirst, en cas de : (i) violation grave ou renouvelée par l'Utilisateur des obligations contractuelles visées à l'article 5.2 des

Conditions Générales d'Utilisation et 6.2 des Conditions Générales de Vente et (ii) demande des autorités nationales judiciaires et/ou administratives compétentes.

11.2 Wifirst peut, en outre, résilier le Service Wifirst après l'envoi d'un courrier électronique resté sans effet, en cas de retard ou non-paiement d'une facture dans un délai de 15 jours à compter de la date limite de paiement portée sur la facture. Wifirst peut également résilier le Service Wifirst en cas d'absence de régularisation d'un dossier incomplet 15 jours après l'envoi par Wifirst d'un courrier électronique à cet effet.

ARTICLE 12. RESPONSABILITE

12.1 Wifirst est responsable de la bonne exécution de ses obligations contractuelles dans le cadre de ses obligations réglementaires et des normes en vigueur. Toutefois, sa responsabilité ne saurait être engagée si l'inexécution ou la mauvaise exécution du Contrat est imputable, soit à l'Utilisateur, soit au fait imprévisible et irrésistible d'un tiers au Contrat.

12.2. Les parties ne sont pas tenues pour responsables, ou considérées comme ayant failli au titre du Contrat, pour tout retard ou inexécution, lorsque la cause du retard ou de l'inexécution est liée à un cas de force majeure ou un cas fortuit habituellement reconnu par la jurisprudence. Le cas de force majeure ou cas fortuit suspend les obligations nées du Contrat pendant toute la durée de son existence.

ARTICLE 13. ANNUAIRE UNIVERSEL

L'Utilisateur ayant souscrit l'option permettant l'attribution d'un numéro de téléphone peut décider s'il le souhaite que ses données personnelles soient publiées dans la liste constituée par Wifirst transmise aux éditeurs d'annuaire universel et de services de renseignements. Les coordonnées de l'Utilisateur deviennent alors consultables sous plusieurs formes : annuaires papier, annuaires Internet et services de renseignements téléphoniques. L'Utilisateur conserve la possibilité de s'opposer, à tout moment et gratuitement, à ce que son numéro de téléphone et ses coordonnées soient publiés dans les annuaires et/ou communiqués aux services de renseignements. L'Utilisateur a également le droit : (i) d'associer à son numéro un utilisateur différent de lui-même (sous réserve de l'accord de celui-ci) ; (ii) à ce que son adresse postale ne soit pas mentionnée ; (iii) à ce que son prénom soit remplacé par son initiale ; (iv) à ce qu'une adresse électronique de son choix soit ajoutée ; (v) de refuser l'utilisation de ses données à des fins de prospection ; (vii) de refuser l'utilisation de ses données à des fins de recherche inversée à partir de son numéro. L'Utilisateur peut modifier ses choix à tout moment et gratuitement en ligne en contactant le Service Clients.

ARTICLE 14. SUPPORT TECHNIQUE ET COMMERCIAL

Wifirst met à la disposition de l'Utilisateur un service d'assistance accessible par téléphone (Hotline) au 01.70.70.46.26 (numéro non surtaxé), ouvert tous les jours 24h sur 24.

ARTICLE 15. RECLAMATIONS ET DIFFERENDS

15.1 En cas de réclamation, de contestation, demande de dédommagement ou de différends concernant le Service Wifirst, l'Utilisateur doit s'adresser à l'un des conseillers commerciaux du Service Clients Wifirst pour trouver une solution amiable et utiliser le formulaire de réclamation prévu à cet effet, disponible dans la section Documents de l'Espace Client en ligne de Wifirst. Il appartient à l'Utilisateur de compléter ledit formulaire et l'envoyer par courrier postal au Service Clients de Wifirst. Toute réclamation, contestation ou demande de remboursement pour être valable et prise en compte doit mentionner les coordonnées de l'Utilisateur (au minimum le nom, le prénom, le login Wifirst et le téléphone portable sur lequel Wifirst peut le contacter) et être accompagnée impérativement des justificatifs nécessaires. Wifirst s'engage à apporter une réponse à toute réclamation, contestation ou demande de dédommagement dans un délai de trente (30) jours ouvrés à partir de la date de réception de celles-ci. Wifirst ne saurait être tenue responsable du non traitement d'une réclamation, contestation ou demande de dédommagement qui nous parviendrait sur papier libre.

15.2 Si toutefois l'Utilisateur n'était pas satisfait de la réponse apportée par le Service Clients de Wifirst, il dispose alors de la possibilité de solliciter le Service National Consommateur. Le Service National Consommateur traite en recours du Service Clients de Wifirst les réclamations transmises par les Utilisateurs. Le Service National Consommateur peut être saisi par courrier postal adressé à l'adresse suivante : Wifirst - Service National Consommateur - 26 rue de Berri - 75008 Paris. Toute saisine devra comporter un bref descriptif des raisons de l'insatisfaction, être accompagnée des copies des échanges existants et le cas échéant des justificatifs nécessaires, et impérativement mentionner les coordonnées de l'Utilisateur (au minimum le nom, le prénom, le login Wifirst et le téléphone portable sur lequel Wifirst peut le contacter). Le Service National Consommateur prendra alors contact avec l'Utilisateur par téléphone ou par courrier afin de réétudier sa demande. Le Service National Consommateur s'engage à traiter la réclamation d'un Utilisateur dans un délai de trente (30) jours ouvrés à compter de la réception de la réclamation.

15.3 En cas de litige persistant si l'Utilisateur a respecté le parcours de réclamation précité et qu'il demeure

insatisfait de la réponse apportée par le Service National Consommateur, il peut saisir le Médiateur des communications électroniques selon les modalités détaillées sur le site Internet www.mediateur-telecom.fr. ou le cas échéant la juridiction compétente après épuisement des recours amiables.

ARTICLE 16. MODIFICATION ULTERIEURE DES CONDITIONS CONTRACTUELLES

16.1 Tout projet de modification ultérieure des conditions contractuelles sera communiqué par Wifirst à l'Utilisateur par écrit ou sur un autre support durable à la disposition de ce dernier au moins un mois avant son entrée en vigueur.

16.2 L'Utilisateur pourra, tant qu'il n'a pas expressément accepté les nouvelles conditions, résilier le Contrat sans pénalité de résiliation et sans droit à dédommagement, dans un délai de quatre mois après l'entrée en vigueur de la modification.

ARTICLE 17. STIPULATIONS GENERALES

17.1 Si l'Utilisateur ne paie pas un Abonnement et que Wifirst décide de ne pas résilier l'Abonnement impayé conformément à l'article 11 des présentes Conditions Générales de Vente, cela ne signifie pas que Wifirst renonce à suspendre cet Abonnement à l'avenir, s'il était à nouveau en situation d'impayé.

17.2 Plus généralement, le fait pour Wifirst de ne pas se prévaloir de l'une quelconque des stipulations du Contrat ne saurait être interprété pour l'avenir comme une renonciation à la stipulation en cause. Dans l'éventualité où l'une quelconque des dispositions du Contrat serait déclarée nulle ou sans effet, de quelque façon et pour quelque motif que ce soit, elle serait réputée non écrite et n'entraînerait pas la nullité des autres dispositions.

17.3 Le Contrat est soumis au droit français. Toutes les contestations qui pourraient s'élever entre les parties à l'occasion de l'interprétation et/ou de l'exécution du Contrat seront soumises, à défaut d'accord amiable, à la compétence exclusive du tribunal compétent dans le ressort de la Cour d'appel de Paris, à l'exception des litiges concernant des personnes non commerçantes et pour lesquelles les règles légales d'attribution de compétence s'appliquent.

Formulaire de Droit de Rétractation

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat)

Votre identifiant (email) : _____

A l'attention de WIFIRST, Service Client Rétractation, 26 rue de Berri, 75008 PARIS

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la prestation de services ci-dessous :

- Commandé le : _____
- Nom du consommateur : _____
- Adresse du Consommateur : _____

Signature du consommateur (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier).

Date : _____