

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE

## 1. OBJET ET ETENDUE

L'objet des présentes conditions est de fixer les conditions techniques, juridiques et financières dans lesquelles des Services, disponibles dans le cadre de la solution de communication développée et distribuée par XANKOM, sont mis à disposition des ABONNES domiciliés en France métropolitaine et en zone de couverture, tant en ce qui concerne le(s) Service(s) lui-même que tout Service associé. Les conditions sont remises à l'ABONNE qui déclare les avoir reçues, lues et acceptées préalablement à la signature ou à l'acceptation par voie de communications électroniques. Le Contrat est conclu exclusivement pour l'adresse située dans une zone éligible aux Services de XANKOM.

Sauf disposition expresse contraire, toute nouvelle caractéristique qui améliore ou augmente un ou plusieurs Services existants ou tout nouveau(x) Service(s) seront soumis aux présentes Conditions.

Des Conditions Particulières à certains produits ou Services peuvent compléter les présentes Conditions Générales. Elles sont alors précisées lors de la présentation de(s) Service(s).

## 2. DÉFINITIONS

**ABONNE** : personne physique majeure ou personne morale ayant la pleine capacité juridique lors de la souscription et pendant toute sa durée du Contrat, ayant souscrit au(x) Service(s), et habilité par XANKOM à se connecter au(x) Service(s).

**Contrat** : désigne les Conditions Générales de Vente,

**Dépôt de garantie** : l'ABONNE verse à XANKOM à titre de garantie une (des) somme(s) en contrepartie de la mise à disposition du Matériel au montant tarifaire fixé ou au titre de l'article 17 des présentes,

**Documentation tarifaire** : s'entend de la brochure tarifaire et des fiches promotionnelles récapitulant les tarifs en vigueur pour les Services souscrits par l'ABONNE et communiqués préalablement à l'acceptation de(s) Service(s), offre(s) et option(s). La Documentation tarifaire est régulièrement mise à jour et disponible à tout moment.

**Espace ABONNES** : espace accessible après authentification.

**Matériel(s)** : équipement(s) et connectique(s) fournis par XANKOM et nécessaires à l'utilisation des Services comprenant notamment le modem – routeur XANBOX ainsi que tout accessoire nécessaire à son fonctionnement (alimentation, connectique) fourni par XANKOM.

**Raccordement** : branchement du logement de l'ABONNE au réseau de XANKOM et/ou activation du(es) Matériel(s) mis à sa disposition par XANKOM.

**Service ABONNES** : ensemble de Services d'assistance technique ou commerciale mis à disposition par XANKOM à ses ABONNES aux coordonnées suivantes :

**Services** : Services décrits à l'article 4 des présentes. Les Services sont mis à disposition des ABONNES sous forme d'offre disponible selon les zones géographiques et l'éligibilité technique.

**Bande passante** : désigne la capacité de transmission d'une liaison de transmission. Elle détermine la quantité d'informations (en bits par seconde, bits/s) qui peut être transmise simultanément.

**Données** : signes, signaux, messages, écrits, images, sons de toute nature et, de manière générale, tout contenu susceptible d'être stocké, rendu disponible, consulté, transporté, diffusé.

**Éligibilité** : compatibilité technique de l'implantation géographique du lieu de connexion de l'ABONNE avec les contraintes techniques de(s) Service(s), déterminée a priori sur la base des informations exploitées par XANKOM.

**Matériel de connexion** : désigne l'équipement terminal constituant le point de terminaison du réseau, constitué d'un appareil électronique et de ses accessoires, et qui sert d'interface entre l'équipement informatique et éventuellement téléphonique et/ou audiovisuel de l'ABONNE, et le réseau de XANKOM, sans lequel l'accès au(x) Service(s) n'est pas possible. L'Équipement Terminal est la propriété de XANKOM et est mis à la disposition de l'ABONNE pour les seuls besoins du Contrat.

**Identifiant ou Identifiant de connexion** : désigne les codes d'accès (identifiant personnel et mot de passe associé) confidentiels et personnels permettant à l'ABONNE de s'authentifier et de se connecter aux Services.

## 3. PARTIES

L'ABONNE est l'unique cocontractant de XANKOM pour l'exécution des présentes conditions et le règlement des sommes dues.

L'ABONNE s'engage à exclusivement exploiter le(s) Service(s) pour des besoins personnels et à détenir toute qualité, être titulaire de toute autorisation, agrément, etc... relatif au cadre dans lequel les Services sont exploités, et garantit que toute entité ou toute personne qu'il représente respecte les mêmes obligations.

L'ABONNE ne peut en aucun cas transmettre à titre onéreux ou gratuit, totalement ou partiellement, sous quelque forme que ce soit, la convention ou le bénéfice de l'utilisation de la convention, ou substituer un tiers dans l'exécution de ses obligations, sans le consentement express et préalable de XANKOM.

## 4. DESCRIPTION

XANKOM fournit un Service, à titre onéreux, d'accès à Internet, de services de téléphonie et/ou de cloud. Les Services sont personnels et excluent toute mise à disposition, location ou revente en tout ou partie au profit de tiers, notamment à des fins commerciales.

L'attention de l'ABONNE est attirée sur le fait que la bonne réception des Services est liée au débit disponible sur la ligne et que ce débit est partagé entre toutes les applications utilisées par l'ABONNE.

## 5. SOUSCRIPTION DE(S) SERVICE(S)

Est dénommée ABONNE, toute personne physique ou morale qui accède au(x) Service(s) lui-même ainsi que tout Service associé, par quelque moyen que ce soit, après avoir été déclaré et enregistré par l'ABONNE ou sur simple demande de l'ABONNE par XANKOM au sein de(s) Service(s). La qualité de ABONNE induit l'acceptation irrévocable et définitive de l'intégralité des conditions générales. Tout manquement à ces règles pourra entraîner la suspension ou la résiliation du compte et du droit d'accès ainsi que le refus immédiat et pour le futur de l'accès à tout ou partie de(s) Service(s).

L'ABONNE pourra choisir de disposer de Prestations Complémentaires facturées au tarif en vigueur au jour de la commande et fournies par XANKOM sur simple demande. Les nouvelles Prestations Complémentaires souscrites seront matérialisées par un Devis signé complétant la présente Convention.

### • **Signataire**

Le Contrat est souscrit au bénéfice et à la charge de la seule personne mentionnée et signataire, toute modification de bénéficiaire/signataire devra faire l'objet d'un nouveau contrat. Si l'ABONNE souhaite désigner un tiers-payeur pour le règlement des factures, il doit mentionner l'identité et les coordonnées de ce dernier. L'ABONNE demeure seul responsable à l'égard de XANKOM des paiements dus et du respect du Contrat. XANKOM se réserve le droit de refuser toute demande de souscription de(s) Service(s) en cas de difficultés techniques ou spécifiques ou/et si XANKOM n'est pas en mesure de mettre à la disposition de l'ABONNE le(s) Service(s) au(x)quel(s) il a souhaité souscrire.

### • **Souscription**

La souscription doit s'entendre comme la signature du Contrat ou l'acceptation du Contrat via un support de communication électronique. Dans le cadre d'une souscription, l'ABONNE fournit un chèque annulé et le RIB/RIP d'un compte domicilié en France.

Le Contrat est conclu à la date indiquée aux Conditions Particulières mais prend effet à la date de remise du Matériel lorsque celle-ci constitue un préalable à la fourniture de(s) Service(s) ou à la date de souscription de(s) Service(s) lorsque celle(s)-ci ne nécessite(nt) pas de mise à disposition de Matériel. Le contrat prend effet après remise du matériel et activation de la connexion.

La demande de souscription pourra faire l'objet d'une vérification auprès du Fichier national des chèques irréguliers (FNCI). En cas d'irrégularité signalée, XANKOM en informera par courrier l'ABONNE qui disposera d'un délai de 8 jours pour justifier de la régularité de sa situation. A défaut de régularisation, il ne sera pas donné suite à la souscription de l'ABONNE. Les informations communiquées par le FNCI ne sont pas conservées par XANKOM.

En cas de souscription de Service à distance, conformément aux articles L121-20 et suivants du code de la consommation, l'ABONNE dispose d'un délai de sept (7) jours francs à compter de l'acceptation de l'offre pour changer d'avis, en adressant au(x) Service(s) ABONNE un courrier recommandé avec avis de réception faisant état de l'exercice de son droit de rétractation. Si ce délai de sept (7) jours expire un samedi, dimanche ou jour férié, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. L'ABONNE est informé que toute installation et/ou d'utilisation du (des) Service(s) avant l'expiration du délai de sept (7) jours vaut renonciation au droit de rétractation.

En cas de souscription de Service par démarchage à domicile, conformément à l'article L.121-25 du code de la consommation, l'ABONNE dispose à compter de la date de signature des conditions d'un délai de sept (7) jours pour dénoncer le Contrat par lettre recommandée avec accusé de réception. Un coupon d'annulation de commande ainsi qu'un extrait de la loi n°93-949 du 26 juillet 1993 relative au Code de la Consommation (articles L 121-23 à L 121-26) relatif au démarchage à domicile seront joints au Contrat remis à l'ABONNE par XANKOM.

### • **Modification de(s) Service(s)**

Toute modification de Service(s) par l'ABONNE pourra être soumise à des frais facturés conformément aux tarifs. Si cette modification devait être soumise à de nouvelles conditions contractuelles, celles-ci seront communiquées préalablement à l'ABONNE conformément aux dispositions du code de la consommation.

### • **Modification du lieu de connexion**

En cas de déménagement sur une zone couverte par XANKOM, le ou les Service(s) est (sont) transféré(s) de plein droit à la nouvelle adresse sous réserve de la disponibilité des Services détenus, dans les conditions prévues aux présentes. XANKOM fera ses meilleurs efforts pour assurer la continuité du (des) Service(s) à la nouvelle adresse sous réserve du respect du préavis d'information de XANKOM d'un (1) mois, de la zone et de l'éligibilité technique du nouveau domicile.

En cas de déménagement d'une zone couverte vers une zone non couverte, le Contrat sera résilié selon les modalités décrites à l'article 20.

## 6. PRE-REQUIS TECHNIQUES

Afin d'utiliser le(s) Service(s), il est nécessaire de bénéficier d'une possibilité de réception d'internet.

Il est indispensable de disposer de tout matériel nécessaire, et notamment d'un terminal informatique, afin d'assurer une connexion au réseau Internet et au téléchargement de données, fichiers et contenus numériques.

L'ABONNE doit vérifier que son matériel dispose de la configuration minimum requise pour la bonne utilisation de(s) Service(s) telle qu'indiquée sur la documentation préalablement fournie par XANKOM et notamment :

- PC (recommandé) : Système d'exploitation Windows 8 & 10.
- Mac (recommandé) : Système d'exploitation Mac OS X.
- Linux (recommandé) : Red Hat® Linux 6.4, SUSE® Linux Enterprise Desktop 13.2 or Ubuntu 12.04 et supérieurs

La connexion permanente du matériel informatique de l'ABONNE à Internet nécessite l'utilisation d'une carte Ethernet ou Fast Ethernet associé à un protocole TCP/IPv4.

Le Service est optimisé pour un affichage 1024\*768 et pour les navigateurs courants sur le marché pour PC et MAC. La compatibilité de(s) Service(s) avec un autre type de configuration ne peut être garantie. XANKOM se réserve le droit de conseiller un navigateur plus adapté en cas de difficultés rencontrées par l'ABONNE.

La fourniture et l'installation de ces éléments sont à la charge exclusive de l'ABONNE. Préalablement à toute installation, l'ABONNE devra prendre soin de sauvegarder l'intégralité de ses fichiers. L'ABONNE reconnaît avoir vérifié que sa configuration informatique ne contient aucun virus et qu'elle est en parfait état de fonctionnement. Dans le cas où l'utilisation de(s) Service(s) nécessiterait le téléchargement d'une application spécifique, l'ABONNE s'engage à ne pas installer, copier ou utiliser cette application avant d'avoir préalablement acquiescé aux termes de la licence correspondante.

## 7. MATERIEL DE CONNEXION

### • Installation

Pour procéder au raccordement au réseau de XANKOM, le Matériel sera remis à l'ABONNE, lors de son passage dans une agence, ou un point de distribution de XANKOM ou encore expédié par la poste, les frais d'envoi étant stipulés dans les tarifs.

L'ABONNE a la charge du branchement de ses matériels à la prise.

Toutefois selon la zone géographique où il réside, l'ABONNE pourra faire réaliser son branchement par un technicien dont la prestation sera facturée selon le tarif en vigueur mentionné à la Documentation tarifaire. Tout rendez-vous annulé, dans un délai inférieur à quarante-huit (48) heures de la date convenue entre XANKOM et l'ABONNE, sera facturé selon les tarifs en vigueur.

L'ABONNE est présumé effectuer l'installation des Matériels mis à disposition par XANKOM dans les quarante-huit (48) heures. En cas de vente à distance, le délai de rétractation se substitue au délai de vingt-quatre heures ci-dessus mentionné sauf renonciation expresse de l'ABONNE à ce délai.

L'ABONNE est informé que certains appareils peuvent s'avérer incompatibles avec le(s) Matériel(s) ou le réseau de XANKOM ou requière une configuration minimum telle que décrite aux présentes.

### • Garanties

XANKOM est amenée à mettre à disposition de l'ABONNE des Matériels pendant la durée de la fourniture des Services. Un dépôt de garantie sera facturé à l'ABONNE du fait de cette mise à disposition.

Cette mise à disposition n'entraîne aucun transfert de propriété des Matériels qui restent la propriété exclusive de XANKOM. Toutefois, le Matériel est réputé être sous la garde et la responsabilité de l'ABONNE à compter de la livraison et pendant toute la période pour laquelle il en a la jouissance.

L'ABONNE s'interdit de retirer ou camoufler les mentions de propriété figurant sur ces Matériels, il s'interdit également tout acte de disposition sur le(s) Matériel(s) tel que vente, location ou prêt ainsi que toute intervention technique, transformation ou modification. Toute utilisation non-conforme aux Conditions, toute intervention sur les Matériels quelle qu'en soit la cause et notamment toute ouverture du boîtier donnera lieu au versement à XANKOM d'une indemnité conforme au tarif en vigueur.

Sont exclues de la garantie et pourront donner lieu à une contrepartie spécifique les interventions dues aux faits suivants :

- non-respect des précautions d'entretien par l'ABONNE,
- utilisation anormale ayant entraîné des dégâts ou accidents,
- négligence ou faute de l'ABONNE,
- adjonctions ou connexions de matériel ou de ressource incompatible sans information préalable,
- modifications des spécifications sans information préalable,
- utilisation de fournitures autres que celles préconisées par XANKOM,
- variations ou défaillances du courant électrique ou pannes téléphoniques,
- modifications du Matériel provoquant un mauvais fonctionnement,
- défaillance de la climatisation ou du contrôle hygrométrique,
- réparations ou entretien effectués par des personnes non habilitées par XANKOM,
- déplacement ou transport du matériel,

En cas de perte, vol ou détérioration de toute sorte (tel que par exemple choc, dégât des eaux, dommage électrique, modification de branchements de cordons (hors vice du matériel ou simple usure) des Matériels mis à disposition l'ABONNE doit en informer XANKOM dans les huit (8) jours de la découverte et est tenu d'indemniser XANKOM à concurrence de la valeur indiquée à la Documentation tarifaire. XANKOM recommande à l'ABONNE d'assurer les Matériels mis à sa disposition dans le cadre de sa police multirisque habitation.

### • Restitution

À résiliation du (des) Service(s), pour quelque cause que ce soit, tout Matériel mis à disposition de l'ABONNE devra être restitué dans les quinze jours auprès d'un point de restitution agréé dont la liste sera communiquée par XANKOM.

Si un Dépôt de garantie a été versé, il sera remboursé à l'ABONNE dans un délai de dix (10) jours suivants la restitution du ou des Matériel(s) qui lui est (sont) attachés, déduction faite des impayés non justifiés et des éventuels coûts liés à une remise en état non contestée du Matériel (hors usure normale du Matériel, vice caché ou fait d'un prestataire), tels que ces coûts sont détaillés dans les tarifs.

L'ABONNE demeure responsable du matériel jusqu'à restitution à XANKOM. A défaut de récupération du (des) Matériel(s), XANKOM facturera à l'ABONNE la valeur du (des) Matériel(s) en cause indiquée à la Documentation tarifaire, déduction faite, le cas échéant, du montant du Dépôt de garantie. Ces dispositions concernent également tout(s) Matériel(s) supplémentaire(s) mis, le cas échéant, à la disposition de l'ABONNE.

### • Modifications

En cas de contraintes techniques ou en vue d'améliorer l'utilisation de(s) Service(s), XANKOM pourra modifier, en cours de Contrat, le Matériel

et/ou sa configuration matérielle ou logicielle. L'ABONNE s'engage à ne pas s'opposer à l'intervention à son domicile d'un technicien dûment habilité par XANKOM pour procéder à cette modification, ou à un échange de Matériel remis et repris par voie postale. L'ABONNE est également averti que certain(s) Matériel(s) n'est (ne sont) utilisable(s) que sur un type de réseau et/ou pour la fourniture d'un Service de XANKOM. Il pourra donc être contraint de procéder à un changement du Matériel dans certaines hypothèses, telles qu'un déménagement et/ou une modification de Service en cours de Contrat, indépendamment des éventuelles offres d'échange qui seraient alors proposées par XANKOM. Une substitution/modification de matériel à l'initiative de l'ABONNE sera facturée au tarif en vigueur.

## 8. DISPONIBILITE DE(S) SERVICE(S)

XANKOM s'engage à fournir un accès aux Services conformes aux normes en vigueur et spécifications contractuelles, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, à l'exception des cas de force majeure, difficultés informatiques, difficultés liées aux réseaux de télécommunications ou dysfonctionnements techniques, et plus généralement toute interruption temporaire involontaire.

L'Abonné est expressément informé que l'éligibilité au Service ainsi que les performances de l'accès aux services est soumise aux caractéristiques techniques de votre technologie de connexion Internet (fibre, xDSL, WiFi HD, 4G LTE) fournie par XANKOM. Ce dernier, qui engagera toutes ses ressources et déploiera ses meilleurs efforts pour satisfaire les attentes de l'abonné, ne peut donc pas être tenu à une obligation de résultat.

L'ABONNE est expressément averti et accepte sans réserve que XANKOM fasse appel à des tiers fournisseurs d'accès à l'Internet et que des limites de disponibilités peuvent survenir du fait de ces derniers. Dans le cas où une limitation de disponibilité surviendrait du fait d'un fournisseur de XANKOM, celle-ci fera tout ce qui est nécessaire, dans la limite des moyens et des prérogatives dont elle dispose, afin de minimiser les conséquences à l'égard de l'ABONNE.

Pour des raisons de maintenance, XANKOM pourra elle-même interrompre l'accès au(x) Service(s) et s'efforcera dans ce cas d'en avertir préalablement les ABONNES par tout moyen utile et raisonnable. Les opérations de maintenance de l'Application seront effectuées dans la mesure du possible sans interruption de l'accès au(x) Service(s).

Compte tenu de la nature particulière de l'Internet, XANKOM ne saurait être tenue pour responsable des dommages directs ou indirects qui pourraient résulter notamment :

- Des vitesses d'accès depuis d'autres sites dans le monde, de ralentissements, ou de difficultés d'accès aux données de l'ABONNE,
- Du non-acheminement de transmissions électroniques, du fait des mêmes limitations et caractéristiques de l'Internet,
- D'une altération des informations ou des données durant le transfert par un quelconque moyen de télécommunication ou par tous autres moyens,
- De la perte, de l'altération ou de toute utilisation frauduleuse de données, de la transmission accidentelle de virus ou autres éléments nuisibles, de l'attitude ou comportement d'un tiers, de la non-conclusion d'une opération.
- De la contamination par virus des données et/ou logiciels de l'ABONNE, dont la protection incombe à ce dernier;
- Des intrusions malveillantes de tiers sur l'espace de l'ABONNE ou du piratage des données de l'ABONNE, malgré les mesures raisonnables de sécurité mises en place,
- Des dommages que pourraient subir les équipements connectés au(x) Service(s), ceux-ci étant placés sous l'entière responsabilité de l'ABONNE, dommages quelconques, directs ou indirects, matériels ou immatériels résultant notamment de la consultation et/ou de l'utilisation de(s) Service(s) (ou d'autres Services qui lui sont liés) et des éventuelles applications en téléchargement, comme de l'utilisation des informations textuelles ou visuelles, qui auraient pu être recueillies et notamment de tout préjudice financier ou commercial, de pertes de programmes ou de données dans son système d'information,
- Des détournements éventuels des mots de passe, codes confidentiels, et plus généralement de toute information à caractère sensible pour l'ABONNE,

XANKOM assure la maintenance du réseau en amont de la première prise de raccordement pour tout dysfonctionnement non imputable à l'ABONNE ainsi que pour tout vice inhérent au Matériel.

Toute intervention, détérioration ou modification par l'ABONNE, des installations de raccordement y compris en amont de la première prise de raccordement, entraîne la remise en état à la charge de l'ABONNE. En particulier, les déplacements non justifiés d'un technicien ainsi que les réparations dues notamment : à une utilisation non conforme à la destination des installations, à des chocs inhabituels, aux dégâts des eaux, aux dommages électriques, aux incendies, à la foudre, aux modifications des branchements, à l'intervention d'un tiers non autorisé par XANKOM sont facturés au tarif en vigueur.

## 9. ASSISTANCE ET MAINTENANCE

XANKOM facturera à l'ABONNE selon le tarif en vigueur: tout déplacement d'un technicien à la demande de l'ABONNE non justifié par un vice inhérent au Matériel ou lié au réseau de XANKOM, tout rendez-vous annulé, dans un délai inférieur à quarante-huit (48) heures de la date convenue sauf cas de force majeure ou non imputable à l'ABONNE.

Le Service après-vente n'inclut pas les consommables tels que les cordons péritels, les câbles réseau, les rallonges téléphoniques, les cordons secteurs et télécommande. Sont exclus de l'assistance, les questions relatives aux équipements de l'ABONNE ou les Services non fournis par XANKOM.

En cas de panne non imputable à l'ABONNE, les Matériels mis à disposition seront réparés ou échangés gratuitement (hors frais de déplacement du technicien selon tarif en vigueur) pendant toute la durée du Contrat, pour autant que l'ABONNE ne puisse se voir imputer des impayés non justifiés.

La maintenance des Matériels sera réalisée exclusivement par XANKOM ou tout prestataire agréé par celle-ci. Toute prestation supplémentaire demandée par l'ABONNE ou rendue nécessaire de son fait, notamment en cas de perte, vol, détérioration des Matériels fera l'objet d'une facturation complémentaire.

## 10. COMPTE ABONNE, IDENTIFIANTS ET SECURITE

L'ABONNE s'engage, comme demandé dans le formulaire d'inscription ou lors de toute autre demande d'information nécessaire au bon fonctionnement de(s) Service(s) en général :

- A fournir des informations réelles, exactes, à jour et complètes;
- A maintenir et remettre à jour régulièrement les données d'inscription afin de les conserver réelles, exactes, à jour et complètes.

Dans l'hypothèse où les informations fournies seraient fausses, inexactes, périmées ou incomplètes, XANKOM serait en droit de suspendre ou résilier de plein droit et sans préavis la présente convention par lettre recommandée avec accusé de réception.

Au plus tard le septième (7) jour ouvrable suivant la date de conclusion du présent contrat, chaque ABONNE se voit attribuer des identifiant et mot de passe de connexion strictement personnels, individuels et inaccessibles. Ces informations permettent l'accès au(x) Service(s) par l'ABONNE. L'ABONNE pourra librement, via le(s) Service(s), désactiver ou changer le mot de passe et ce en temps réel.

L'ABONNE est seul responsable de la conservation du caractère confidentiel des identifiant et mot de passe de connexion et de toutes actions qui pourront être faites sous l'identification du compte et/ou avec le mot de passe. Ces informations ne doivent en aucun cas être divulguées.

L'ABONNE s'engage :

- A informer immédiatement par mail confirmé par courrier XANKOM de tout vol ou perte de son mot de passe, de toute utilisation non autorisée du compte et/ou du mot de passe et de toute atteinte à la sécurité dont il a connaissance. La déclaration de perte ou de vol pourrait entraîner la destruction pure et simple des fichiers et informations stockés, sans aucun droit à indemnisation, ce dont l'utilisateur est parfaitement informé.
- A s'assurer qu'il se déconnecte de(s) Service(s) à l'issue de chaque session d'utilisation.

Dans l'hypothèse où l'ABONNE décide néanmoins de communiquer ces informations à des tiers sans informer XANKOM, cette dernière serait en droit de suspendre ou de résilier le compte et de refuser immédiatement et pour le futur l'accès à tout ou partie de(s) Service(s). XANKOM ne pourra être tenue responsable de toute perte ou dommage survenant en cas de manquement aux obligations du présent article.

## 11. EXPLOITATION DES DONNEES

Les données fournies et diffusées par l'ABONNE demeurent son entière propriété et bénéficie à ce titre d'un droit exclusif de modification de ces données. L'ABONNE a le droit d'enregistrer des données, tout en respectant les conditions correspondant au volume exploité.

XANKOM ne saurait être tenue responsable des informations diffusées par l'ABONNE ou les autres ABONNES.

Sauf opposition de XANKOM formulée par courrier recommandé, XANKOM pourra réaliser des statistiques à partir des données saisies par les Utilisateurs de l'Application. L'ABONNE reconnaît que XANKOM a la qualité de producteur, au sens de l'article 341-1 du Code de la Propriété Intellectuelle, de la base de données saisie dans l'Application (l'« Observatoire ») permettant à XANKOM d'établir des statistiques sur le marché concerné.

XANKOM n'exerce pas de contrôle sur le contenu émis par l'ABONNE, que ce soit à travers son espace ou les informations qu'il serait amené à diffuser.

En aucun cas XANKOM ne saurait voir sa responsabilité engagée à la suite de toute action ou recours de tiers, notamment du fait:

- d'informations, de sons, d'images, de textes et de tout contenu contraires aux législations et réglementations en vigueur ou attentatoires aux droits d'autrui, contenus et/ou diffusés sur par l'ABONNE.
- de la violation des droits de propriété intellectuelle relatifs aux œuvres contenues ou diffusées, en intégralité ou partiellement par l'ABONNE.

Le cas échéant, XANKOM se réserve le droit, à tout moment et sans préavis, de suspendre l'accès par quelque moyen que ce soit à tout contenu qu'il estimerait non-conforme, ou bien dont l'usage qui en est fait n'est pas estimé conforme aux législations et réglementations en vigueur.

Par ailleurs, XANKOM ne saurait voir sa responsabilité engagée à la suite de la suspension et/ou de la résiliation des comptes, notamment à la suite du non-règlement des sommes dues en exécution des présentes, et plus généralement du fait de l'inexécution de l'une quelconque des obligations de l'ABONNE telles que fixées par les présentes. L'ABONNE devra garantir XANKOM de toute condamnation éventuelle à ce titre.

L'ABONNE est informé de la nécessité, aux termes de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'Informatique, aux fichiers et aux libertés, de respecter les obligations relatives aux traitements automatisés de données personnelles mis en œuvre dans le cadre de l'exploitation des Services.

## 12. UTILISATION DE(S) SERVICE(S)

L'ABONNE est responsable de l'usage des données qu'il consulte, met en ligne, télécharge et diffuse sur Internet. Il est averti que la reproduction et/ou mise à disposition d'une œuvre de l'esprit sans autorisation peut engager sa responsabilité personnelle devant les tribunaux.

L'ABONNE s'engage à respecter la réglementation en vigueur, ainsi que des conventions internationales applicables, il s'interdit notamment les opérations de publicité ou de promotion intrusive ainsi que toute opération ou tentative d'intrusion sur le système de XANKOM ou sur tout ordinateur appartenant à un tiers.

## 13. SECURITE DES DONNEES

XANKOM s'engage à respecter la plus stricte confidentialité et l'intégrité des données de l'ABONNE nécessaires au fonctionnement des Services, et à mettre en œuvre ses meilleurs moyens pour en assurer la sauvegarde.

Afin de maintenir une qualité de Service optimale, notamment en privilégiant les temps de réponse de l'Application, XANKOM procède à l'archivage régulier de données critiques. Le choix du type de données ainsi que la périodicité des archivages font l'objet d'un paramétrage de(s) Service(s).

L'ABONNE doit prendre toutes mesures pour assurer de la protection de son matériel, de son réseau local et de ses données contre les risques

de perte, de détournement, divulgation, intrusion, contamination, modification ou altération par un tiers ou par un virus. En cas de résiliation de(s) Service(s) l'ABONNE fera son affaire de la conservation des données stockées dans le cadre dudit Service.

## 14. RESPONSABILITE DES DONNEES

De manière générale, l'ABONNE s'engage à respecter l'ensemble des dispositions légales et, notamment (sans constituer de liste limitative), à ne pas :

- Diffuser tout message ou toute information quelle que soit sa forme ou sa nature à caractère injurieux, diffamatoire, raciste, xénophobe, révisionniste ou portant atteinte à l'honneur à la réputation d'autrui, ou inciter à la discrimination, à la haine d'une personne ou d'un groupe de personnes en raison de leur origine ou de leur appartenance à une ethnie, une nation, une nationalité, une religion déterminée.
- Diffuser tout message ou information, quelle que soit sa forme ou sa nature, menaçant une personne ou un groupe de personnes.
- Diffuser tout message ou information, quelle que soit sa forme ou sa nature, à caractère pornographique ou pédophile.
- Diffuser tout message ou information, quelle que soit sa forme ou sa nature, incitant au vol, au crime et aux actes de terrorisme ou faisant l'apologie des crimes, des actes de terrorisme, des crimes de guerre ou des crimes contre l'humanité.
- Diffuser tout message ou information, quelle que soit sa forme ou sa nature, pour promouvoir des activités contraires à l'ordre public et aux bonnes mœurs.
- Diffuser tout message ou information, quelle que soit sa forme ou sa nature, permettant à des tiers de se procurer directement ou indirectement des logiciels piratés, des numéros de séries de logiciels, des logiciels permettant des actes de piratage et d'intrusion dans les systèmes informatiques de télécommunication, des virus et d'une manière générale tout logiciel ou autre permettant de porter atteinte aux droits d'autrui et à la sécurité des personnes et des biens.
- Diffuser tout message ou information, quelle que soit sa forme, protégé au titre de la propriété intellectuelle.
- Créer tout lien hypertexte avec des sites ne respectant pas ces mêmes principes.

Par ailleurs, l'ABONNE s'engage :

- à ne pas mettre en avant ou commercialiser les produits ou Services réglementés tels que (présentés à titre d'exemple et sans constituer de liste limitative) : certaines espèces animales et parties animales, certaines armes à feu et explosifs, certains biens culturels classés, les biens soumis à embargo, les biens volés et recelés, les cartes de crédit, les documents d'identité délivrés par l'état (cartes, passeport), certains billets de loterie, certains billets ou conventions (reventes de voyages sans droits), les décodeurs illégaux, les drogues et objets associés, les équipements de surveillance prohibés par la loi, les fausses monnaies et faux timbres, les instruments financiers (Actions, Obligations, titres et autres certificats), les machines à affranchir, les marchandises interdites ou réglementées, les matériels destinés à l'ouverture des serrures, les médicaments réglementés, les organes et produits du corps humain, les substances dangereuses et illicites, le tabac et produits associés...
- à lire attentivement les conventions, réglementations et conditions de ventes afférente à chaque produit ou Service car ils sont susceptibles de restreindre le droit à vendre un produit ou Service...
- à vérifier que la commercialisation de ces produits ou Services n'est pas limitée par l'administration.

Au titre de ses activités de fournisseur d'accès et le cas échéant d'hébergeur, XANKOM ne peut voir sa responsabilité civile ou pénale engagée à raison des contenus transmis ou stockés sur les réseaux de communication électronique que conformément à la Loi pour la Confiance dans l'Economie Numérique publiée au JO n°143 du 22 juin 2004 et en particulier en tant qu'hébergeur : si XANKOM n'avait pas connaissance du caractère illicite des données ou si XANKOM a agi promptement pour retirer ces données ou en rendre l'accès impossible, conformément à l'injonction judiciaire qui lui a été faite le cas échéant.

L'ABONNE garantit XANKOM contre toute action entreprise par un tiers du fait des données reçues ou transmises par l'ABONNE ou des agissements de celui-ci sur Internet. XANKOM n'exerce aucun contrôle a priori sur les données n'émanant pas d'elle.

Afin d'assurer la bonne gestion du système, XANKOM se réserve le droit, après information par tous moyens de l'ABONNE de supprimer tout message ou/et d'empêcher toute opération de l'ABONNE ou de restreindre ou mettre fin au(x) Service(s) d'accès à Internet si l'utilisation faite de(s) Service(s) est susceptible de perturber le bon fonctionnement d'Internet, d'enfreindre les législations applicables ou de mettre en cause XANKOM dans une action contentieuse.

Dans le cas où l'ABONNE empêcherait d'autres utilisateurs d'accéder au(x) Service(s) Internet, et après avertissement demeuré vain, XANKOM pourra restreindre son droit d'accès à Internet ou y mettre fin passé un délai de huit (8) jours suivant l'avertissement.

XANKOM met en garde les personnes titulaires de l'autorité parentale sur la diversité des contenus disponibles sur Internet, certains pouvant être susceptibles de porter préjudice aux mineurs. XANKOM met à disposition de l'ABONNE des outils permettant de restreindre l'accès à certains Services et contenus ou de les sélectionner.

Il incombe à l'ABONNE de prendre les précautions nécessaires en cas d'utilisation par un mineur de :

- son matériel connecté à Internet, par le téléchargement d'un logiciel de contrôle parental,
- des autres Services fournis par XANKOM comme par l'utilisation des moyens de cryptage et de filtrage, permettent de restreindre l'accès à certains contenus.

## 15. OBLIGATION LEGALE DE L'ABONNE CONTRE LE PIRATAGE

Conformément à l'article 5 de la loi numéro 2009-669 du 12 juin 2009 favorisant la Diffusion et la Protection de la Création sur Internet, l'ABONNE est informé des dispositions de l'article L. 336-3 du Code de la Propriété Intellectuelle : « la personne titulaire de l'accès à des Services de communication au public en ligne a l'obligation de veiller à ce que cet accès ne fasse pas l'objet d'une utilisation à des fins de reproduction de représentation de mise à disposition ou de communication publique d'œuvres ou d'objets protégés par un droit d'auteur ou un droit voisin sans l'autorisation du titulaire des droits prévus aux livres Ier et II lorsqu'elle est requise. Le manquement de la personne titulaire de l'accès à l'obligation définie au premier alinéa n'a pas pour effet d'engager la responsabilité pénale de l'intéressé. »

L'ABONNE est informé de ce que la commission de la Haute Autorité pour la Diffusion des Œuvres la Protection des droits sur Internet

(commission HADOPI) peut être amenée à prendre les mesures suivantes :

- Lorsqu'elle est saisie de faits susceptibles de constituer un manquement à l'obligation définie à l'article L. 336-3 du Code de la Propriété Intellectuelle, la commission HADOPI envoie à l'ABONNE, sous son timbre et pour son compte, par l'intermédiaire de XANKOM une recommandation contenant le rappel de son obligation de l'article L. 336-3 ci-dessus mentionné, une injonction de la respecter ainsi que toute information utile concernant la lutte contre le piratage, et des moyens de sécurisation pouvant exister. Elle comportera notamment la date et l'heure des faits en cause et les coordonnées de contact auquel l'HADOPI pourra être jointe par l'ABONNE ;
- en cas de renouvellement dans un délai de six (6) mois à compter de l'envoi de la recommandation visée ci-dessus, la commission HADOPI peut adresser une nouvelle recommandation comportant les mêmes informations que la précédente par voie électronique dans les mêmes conditions que visées précédemment. La commission HADOPI qui peut assortir cette recommandation d'une lettre remise contre signature ou de tout autre moyen propre à établir la preuve de la date d'envoi de cette recommandation.

En outre, l'ABONNE est informé que la violation des droits d'auteur et des droits voisins au sens du Code de la Propriété Intellectuelle par lui-même ou des utilisateurs de l'accès Internet mis à disposition est un délit puni des peines pénales prévues aux articles L. 335-2, L. 335-3, L. 335-4, et L. 335-6 du Code de la Propriété Intellectuelle. Par ailleurs, l'ABONNE encourt des sanctions civiles en réparation du préjudice subi par les ayants droits.

## 16. SUPPORT TELEPHONIQUE

XANKOM s'efforcera de résoudre par téléphone ou par e-mail les difficultés rencontrées par les ABONNES de(s) Service(s), qui pourront appeler le numéro d'assistance téléphonique indiqué sur toute documentation commerciale. Les appels seront reçus les jours ouvrables selon les horaires indiqués sur toute documentation commerciale.

Sont exclus de l'assistance téléphonique les questions qui ne seraient pas directement liées au(x) Service(s) et toute demande qui révélerait une insuffisance de connaissance ou de formation initiale.

Le support technique inclus dans les contrats se limite à la résolution de panne et d'aléas. Toute demande de changement de configuration, tout comme la gestion du changement en général, sont soumis à facturation complémentaire : 90€ HT par déplacement puis 50€ HT par demi-heure écoulée. En distancielle la facturation se limite à 50€ HT par demi-heure écoulée. Le forfait minimum est de 50€ HT pour toute opération non curative.

## 17. CONDITIONS FINANCIÈRES

### • **Tarif**

Les prix des prestations proposées sont ceux mentionnés dans le tarif en vigueur. Ils s'entendent hors taxes et sont payables d'avance en Euro. L'ABONNE déclare en avoir eu communication avant la souscription des présentes, en avoir pris connaissance et les accepter.

Les tarifs s'entendent comme le tarif de l'offre souscrite par l'ABONNE ainsi que les frais d'ouverture de Service, les frais de résiliation ou de déconnexion, le(s) option(s), les consommations, le(s) Matériel(s) et le(s) Dépôt(s) de garantie.

XANKOM se réserve le droit de répercuter sans délai toute nouvelle taxe ou toute augmentation de taux des taxes existantes. En cas de modification des tarifs de(s) Service(s) souscrit(s) par l'ABONNE, XANKOM s'engage à en informer l'ABONNE par courrier, e-mail ou tout autre moyen au moins un (1) mois avant l'entrée en vigueur de la modification. Si ce dernier ne résilie par le Contrat dans un délai de quatre mois (4) suivant l'entrée en vigueur de cette modification, il sera réputé avoir accepté les nouveaux tarifs. En cas de résiliation dans le délai imparti, XANKOM s'engage à rembourser à l'ABONNE la différence entre l'ancien et le nouveau tarif.

### • **Facturation et paiement**

Sauf dérogation, la facturation du(es) Services est mensuelle, forfaitaire, à terme à échoir, par mois complets à l'exception du premier mois, facturé au prorata à compter de la date de mise en Service. La facturation des consommations (non incluses dans l'offre) est à terme échu. L'ABONNE pourra recevoir et/ou consulter, imprimer sa facture qui restera disponible sur l'Espace ABONNES pendant une période de trois (3) mois, sauf en cas de résiliation.

En cas de demande de délivrance de duplicata de facture, de duplicata de contrat ou de modification de relevé d'identité bancaire par l'ABONNE, XANKOM facturera l'ABONNE conformément au tarif en vigueur.

L'ABONNE devra s'acquitter de ses factures par prélèvement automatique.

Les moyens de paiement autres que le prélèvement automatique entraîneront des frais de gestion par facture, prévus à la Documentation tarifaire remise préalablement à l'ABONNE, liés au traitement des autres modalités de règlement (chèque ou mandat) pour un montant de 10€ HT.

### • **Dépôts de garantie :**

L'ABONNE règle à XANKOM un (des) Dépôt(s) de garantie dans chacun des cas suivants :

- règlement de l'abonnement par un autre mode que le prélèvement automatique, avec application des frais de gestion,
- l'abonné est sans chèque et/ou RIB ou RIP à son nom, ou l'établissement financier n'est pas domicilié sur le territoire français.

Le montant du Dépôt de garantie est défini aux conditions tarifaires en vigueur à la date de prise d'effet des engagements.

Lorsque le Dépôt de garantie est exigible à la souscription, le Contrat est souscrit sous réserve du versement effectif du montant. Lorsque le Dépôt de garantie est exigible après la souscription du contrat, XANKOM se réserve le droit de restreindre, selon les modalités de l'article 20, le(s) Service(s) de l'ABONNE en cas de refus ou à défaut de réception dans les 48 heures du (des) Dépôt(s) de garantie.

Ce(s) Dépôt(s) de garantie est (sont) restituable(s), déduction faite des éventuels impayés, dans un délai de 10 jours suivant la justification par l'ABONNE de la disparition du motif ci-dessus ayant justifié son (leur) versement ou dans un délai de dix (10) jours suivant la résiliation des Services concernés. Ce(s) Dépôt(s) de garantie ne constitue(nt) pas un acompte et ne dispense(nt) en aucun cas l'ABONNE du paiement ponctuel des sommes dues.

#### • **Retard ou défaut de paiement**

La facturation débute à la date mise à disposition du Matériel ou à la date de souscription de(s) l'offre(s) lorsque celle(s)-ci ne nécessite(nt) pas de mise à disposition de Matériel.

Le non-paiement d'une facture par l'ABONNE à l'échéance prévue entraînera, quinze (15) jours après l'envoi d'une lettre de relance à l'ABONNE, par tous moyens prouvant que celui-ci en a effectivement été avisé, et demeurée sans réponse justifiée de sa part,

- La déchéance de tous les termes des créances de XANKOM sur l'ABONNE et leur exigibilité immédiate,
- L'impossibilité de souscrire de nouvelles prestations ou de les renouveler. En cas d'incident(s) de paiement en cours de contrat ou dans le cadre d'un précédent contrat, XANKOM se réserve la possibilité de demander à l'ABONNE, lors de la souscription d'un nouveau(x) Service(s) (offres / options), le versement d'un Dépôt de garantie d'un montant de 150 euros, au titre de l'un ou l'autre des Services souscrits. Ce dépôt est restituable, déduction faite des éventuels impayés, au plus tard dans les dix (10) jours suivant la fin du Contrat, il ne constitue pas un acompte et ne dispense en aucun cas l'ABONNE du paiement ponctuel des sommes dues. S'il s'avère que l'ABONNE est toujours débiteur de XANKOM au titre d'un ou plusieurs Service(s), et en l'absence de contestation sérieuse de la créance, XANKOM se réserve le droit de suspendre le présent Contrat dès la découverte de la dette. A défaut de régularisation dans un délai maximum de huit (8) jours à compter de la suspension, le Contrat sera résilié,
- La majoration des sommes restant dues d'intérêts de retard correspondant à une fois et demi le taux d'intérêt légal à compter de l'envoi d'une lettre de relance par courrier ou e-mail à l'ABONNE, Intérêts calculés et produits sur une base journalière,
- La facturation à l'ABONNE de l'ensemble des frais financiers et de traitements correspondants, de même que les frais et honoraires engagés pour le recouvrement le cas échéant par un tiers mandaté à cette fin. XANKOM pourra notamment répercuter sur l'ABONNE défaillant les frais de rejet en cas de refus de prélèvement auprès de l'établissement bancaire de l'ABONNE.
- Sans préjudice de toute demande en dommages intérêts et autre action, y compris contentieuse, nécessaire à la sauvegarde des intérêts de XANKOM.

## **18. RESPONSABILITE ET GARANTIES**

L'ABONNE reconnaît avoir souscrit toutes les assurances nécessaires et s'engage à en justifier sans délai sur toute demande de XANKOM. Il déclare et garantit bien connaître les caractéristiques et les contraintes de l'Internet, les temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer les informations et il déclare être informé sur les mesures de sécurité mises en place par XANKOM, mais reconnaît que l'obligation de sécurité, du fait des caractéristiques de l'Internet, s'analyse en une obligation de moyens.

XANKOM décline toute responsabilité quant à la fiabilité, la sincérité, l'exactitude ou la pertinence des informations traitées par le(s) Service(s). XANKOM ne saurait être tenue responsable pour le contenu et les modifications des programmes qui lui sont fournis par les éditeurs, les diffuseurs, ou imposés par les dispositions législatives et réglementaires.

La responsabilité des Parties est limitée aux seuls dommages dont la preuve et le lien direct de causalité avec la faute commise sont établis par l'autre Partie.

De convention expresse, XANKOM ne pourrait être tenue responsable pour tout dommage indirect ou/et immatériel subi par un ABONNE ayant fait usage des Services pour les besoins de son activité professionnelle ou commerciale, en ce compris notamment les pertes de profits et bénéfices même espérés, de clientèle, de données ou de toute autre perte de biens incorporels, les troubles à la réputation, à l'image, susceptibles de survenir, dans une telle hypothèse, de la fourniture ou de l'utilisation des Services ou/et de l'impossibilité d'accéder ou d'utiliser le(s) Service(s) et/ou suite à la conduite d'un tiers dans le cadre des Services.

XANKOM ne pourra être tenue responsable que du dommage direct, personnel et certain subi par l'ABONNE et pour lequel il aura démontré que les agissements de XANKOM sont à l'origine de ce préjudice. L'ABONNE devra rapporter la preuve du montant de ce préjudice. XANKOM ne saurait être tenue responsable des formalités de résiliation de contrat(s) conclu(s) auprès d'autres opérateurs ; ces formalités sont à la charge de l'ABONNE.

L'ABONNE est seul responsable des conséquences de tout dommage dont il sera établi qu'il est :

- subi du fait de l'utilisation par un tiers de toute information confidentielle et personnelle liée à l'abonnement que l'ABONNE aura rendue accessible (mot de passe, code confidentiel)
- occasionné à XANKOM ou à tout tiers du fait de l'utilisation fautive que l'ABONNE aura faite de sa connexion à Internet,
- lié à l'exploitation et/ou l'utilisation fautive des données et informations que l'ABONNE aura introduites sur Internet,
- lié à la perte éventuelle, imputable à l'ABONNE, de fichiers, données et autres contenus accessibles via le(s) Service(s) d'accès à Internet,
- en rapport avec l'exécution des éventuels contrats conclus en ligne par l'ABONNE avec des tiers au travers des Services.

L'ABONNE est seul responsable vis-à-vis des tiers, notamment ses propres interlocuteurs et destinataires, et garantit XANKOM contre toute réclamation ou action de la part de ces derniers. Il indemnisera XANKOM de toutes conséquences (dommages, frais, y compris honoraires d'avocat, etc.) ou de toute condamnation prononcée à l'encontre de XANKOM par une décision de justice exécutoire.

La responsabilité de XANKOM, tous faits générateurs et dommages confondus, ne pourra pas dépasser le montant total des sommes payées par l'ABONNE au titre du Contrat, sans que cette limite ne puisse être supérieure au montant payé par XANKOM au titre du Contrat mis en cause pendant les 12 (douze) mois précédant ledit événement.

Toute réclamation doit être adressée par l'ABONNE dans les 15 (quinze) jours ouvrés suivant la réception de la facture couvrant la période pendant laquelle le fait à l'origine de la réclamation s'est produit.

L'introduction d'une réclamation, quelle qu'elle soit, ne saurait autoriser l'ABONNE à retenir le paiement d'une quelconque somme arrivée à échéance.

## **19. DUREE**

Les présentes conditions prennent effet à compter de la date d'ouverture de(s) Service(s) définie par la première connexion au(x) Service(s) par un ABONNE par quelque moyen que ce soit.

Chacun des Services est souscrit pour une durée telle qu'indiquée sur le bon de commande ou devis validé par l'abonné hors possibilité de résiliation pendant la période initiale selon les modalités définies à l'article 20. Elles sont reconductibles de plein droit de manière automatique par périodes égales à la période initiale.

## 20. SUSPENSION ET RESILIATION

### • Suspension

Une absence momentanée de l'ABONNE ne peut donner lieu à une suspension du Contrat.

En cas de manquement grave ou persistant de l'ABONNE à l'une de ses obligations (notamment retard ou défaut de paiement non justifié) auquel ce dernier n'aurait pas remédié dans un délai de huit (8) jours après l'envoi d'une mise en demeure, par tous moyens prouvant que l'ABONNE en a effectivement été avisé, la société procèdera à la suspension des Services.

La mise en demeure sera adressée après suspension des Services en cas d'urgence dûment motivée.

A compter de la date de suspension, l'ABONNE dispose d'un délai de quinze (15) jours pour remédier à son manquement contractuel ou au règlement des sommes dues, à défaut XANKOM aura la faculté de résilier le Contrat conformément à l'article 20 Résiliation pour faute, préservant ses droits à recouvrer les sommes encore dues par l'ABONNE.

### • Résiliation

Le service d'accès prend effet à compter de la date de mise à disposition, pour la durée initiale et ferme indiquée dans le contrat. Au terme de cette durée initiale, le contrat sera tacitement renouvelé par période de 12 mois reconduit d'année en année. Chacune des parties pourra résilier le contrat à chaque renouvellement tacite par lettre recommandée avec accusé de réception trois (3) mois civils avant la nouvelle échéance. A défaut la résiliation sera refusée et l'intégralité des mensualités sera due jusqu'à la date anniversaire du contrat. Dans le cas où le client demande de retarder la résiliation, une nouvelle période de 6 mois sera reconduite. Chaque option rattachée au service d'accès est souscrite pour la même durée, puis est reconduite sur le même principe. La résiliation du contrat n'entraîne pas la résiliation des services d'accès en cours qui sont honorés jusqu'à leur terme, sous réserve de parfait paiement et nonobstant toute clause contraire. En cas de résiliation du contrat avant la mise à disposition du service d'accès, le client sera redevable de l'intégralité des mensualités convenues dans le contrat souscrit, ainsi que des frais de mise en service.

XANKOM pourra résilier le contrat sans délai en cas de : (i) Violation, par le client, de l'un ou plusieurs des documents Contractuels ; (ii) Non-paiement total ou partiel par le Client d'une facture à son échéance ou des pénalités de retard dues ; (iii) Violation, par le client, des règles de sécurité des espaces techniques.

Toute résiliation devra être notifiée à l'autre partie par lettre recommandée avec accusé de réception. Le Client s'engage à indemniser XANKOM pour tous les dommages subis et résultant de la résiliation du Contrat du fait d'un manquement du Client à ses obligations contractuelles et à verser à XANKOM l'intégralité des sommes dues jusqu'à la fin de la période contractuelle initiale.

*Résiliation à l'initiative de XANKOM*

Après la période de suspension éventuelle, XANKOM pourra résilier le Contrat pour faute en envoyant un courrier recommandé, la résiliation sera effective un (1) mois après la fin du mois de l'envoi du courrier recommandé avec maintien de la suspension du ou des Services. La résiliation pourra intervenir immédiatement et de plein droit après mise en demeure sans préjudice de tous dommages et intérêts, si l'ABONNE :

- introduit sur Internet des perturbations de toute nature (virus, éléments logiques, envois en masse de données, etc...),
- détériore tout Matériel mis à sa disposition,
- connecte d'autres matériels que ceux indiqués sur le site de XANKOM,
- convertit de quelque manière que ce soit, son ordinateur en mode Serveur ou le configure en réseau partagé,
- gêne ou paralyse les échanges et le fonctionnement d'Internet,
- enfreint la réglementation applicable (notamment l'ordre public, diffamation, injure, discrimination, des droits de la personnalité et de la propriété intellectuelle),
- intervient techniquement sur toute installation du réseau, permet la réception par des tiers des programmes TV,
- détériore ou modifie des installations de raccordement,
- cherche à nuire aux usagers des forums de discussion.

Outre les cas de résiliation pour faute visés ci-dessus, XANKOM pourra suspendre puis résilier de plein droit les Services, sans mise en demeure préalable et sur simple notification de la résiliation par courrier et courrier simple :

- En cas de circonstances économiques non viables au sein de la zone géographique ;
- En cas de fermeture du réseau par l'exploitant technique en charge, obligeant XANKOM à interrompre les Contrats Clients ;
- En cas de résiliation des conventions d'occupation des points hauts par les exploitants administratifs ou propriétaires des bâtiments où XANKOM a installé ses équipements ;
- En cas de demande émanant des autorités judiciaires et/ou administratives compétentes.

Il est précisé que la résiliation ne résulte, en aucun cas, de la seule restitution ou de la déconnexion des Matériels par l'ABONNE, XANKOM se réservant le droit de continuer à facturer l'ABONNE jusqu'à résiliation effective par courrier recommandé avec accusé réception. L'ABONNE est tenu de fournir à l'appui de sa demande les éléments nécessaires à l'identification de son contrat.

XANKOM procèdera au remboursement d'un éventuel solde créditeur du compte ABONNE dans un délai de dix jours à compter de la facture de clôture. Le contrat sera résilié de plein droit en cas de retrait à XANKOM des autorisations administratives nécessaires à la fourniture de(s) Service(s).

## 21. PROPRIETE INTELLECTUELLE

Les présentes conditions n'entraînent aucune cession au bénéfice de l'ABONNE d'un quelconque droit de propriété intellectuelle sur tout ou partie de(s) Service(s).

L'ABONNE s'interdit de modifier, copier, reproduire, télécharger, diffuser, transmettre, vendre, distribuer, désassembler, décompiler ou traduire tout élément dépendant de(s) Service(s) en une forme compréhensible.

XANKOM se réserve le droit exclusif d'intervenir sur le(s) Service(s), notamment pour en corriger les éventuelles erreurs. L'ABONNE s'interdit donc formellement d'intervenir ou de faire intervenir un tiers sur tout élément composant le(s) Service(s).

L'ABONNE est expressément informé qu'effectuer un branchement sur le réseau de XANKOM ou utiliser des matériels non conformes ou non agréés par la société, notamment des « cartes ou des matériels « pirates », permettant d'accéder à des Services non souscrits sont susceptibles de constituer des infractions pénales. L'ABONNE s'interdit notamment de décompiler, déchiffrer, extraire ou modifier toute information, donnée, paramètre ou tout autre élément composant un Matériel.

Tous les éléments inhérent de(s) Service(s), qu'ils soient visuels ou sonores, y compris la technologie sous-jacente, sont protégés par le droit d'auteur, les marques ou les brevets.

En particulier, toutes les informations ou documents contenus dans le(s) Service(s) ainsi que tous les éléments créés pour le(s) Service(s) sont soit la propriété exclusive de XANKOM, soit font l'objet d'un droit d'utilisation, d'exploitation et/ou de reproduction de leurs titulaires respectifs, notamment dans le cadre de conventions d'affiliation ou de licences d'utilisation.

Sauf dispositions explicites, est interdite toute reproduction, représentation, modification, publication, transmission, dénaturation, totale ou partielle de(s) Service(s) ou de son contenu, par quelque procédé que ce soit, et sur quelque support que ce soit sans l'autorisation écrite au préalable de XANKOM.

Le cas échéant, toute exploitation non autorisée de(s) Service(s) ou de son contenu, des informations qui y sont divulguées engagerait la responsabilité de l'utilisateur et constituerait une contrefaçon sanctionnée par les articles L 335-2 et suivants du Code de la Propriété Intellectuelle.

Les bases de données figurant, le cas échéant, sur le(s) Service(s) qui sont protégées par les dispositions de la loi du 1<sup>er</sup> juillet 1998 portant transposition dans le Code de la Propriété Intellectuelle de la Directive Européenne du 11 mars 1996 relative à la protection juridique des bases de données. A ce titre, toute reproduction ou extraction engagerait la responsabilité de l'utilisateur.

La marque XANBOX et la dénomination de XANKOM ainsi que les logos figurant sur le(s) Service(s) sont des marques déposées. Toute reproduction ou représentation totale ou partielle de ces marques ou de ces logos, seules ou intégrées à d'autres éléments, sans l'autorisation expresse et préalable de XANKOM est prohibée, et engagerait la responsabilité de l'utilisateur au sens des articles L 713-2 et L 713-3 du Code de la Propriété Intellectuelle.

Les liens hypertextes mis en œuvre au sein de(s) Service(s) en direction d'autres sites et/ou de pages personnelles et d'une manière générale vers toutes ressources existantes sur internet ne sauraient engager la responsabilité de XANKOM, qui n'est pas responsable du contenu et du fonctionnement de ces sites tiers, ainsi que des éventuels préjudices ou dommages (virus ...), de quelque nature qu'ils soient, subis par l'utilisateur à l'occasion d'une connexion sur ces sites.

## 22. INFORMATIONS NOMINATIVES

En application de la législation en vigueur, les informations nominatives et tout élément d'identification concernant l'ABONNE pourront être communiquées sur réquisition des autorités judiciaires et administratives compétentes. En outre, conformément à la Loi n°91-646 du 10 juillet 1991, ainsi qu'aux dispositions du Code de procédure pénale, XANKOM peut être amenée à apporter son concours à l'action des autorités judiciaires ou administratives compétentes en mettant en œuvre toute mesure appropriée prescrite par ces dernières.

La fourniture d'informations nominatives est indispensable à la souscription et à l'exécution du Contrat et la fourniture de(s) Service(s) par XANKOM à l'ABONNE. Ces informations pourront faire l'objet d'une utilisation pour des opérations de communication sur les Services proposés par XANKOM.

Conformément à la loi Informatique et Liberté n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée par la loi n°2004-801 du 6 août 2004 et sous réserve d'autres dispositions légales, XANKOM peut recueillir au moyen d'une case à cocher dite « opt-in », l'accord de l'ABONNE pour toute transmission de ses coordonnées de communication électronique (adresse e-mail, numéro de fax exclusivement) à des partenaires commerciaux pour des opérations de communication.

L'ABONNE dispose, en justifiant de son identité, d'un droit individuel d'accès, de modification, de rectification et de suppression des informations nominatives le concernant, s'adressant par courrier à XANKOM.

Sur la base de dispositions légales, XANKOM pourra être amenée à stocker des informations relatives aux communications électroniques conformément à la législation et à la réglementation en vigueur.

## 23. REFERENCES

XANKOM pourra, le cas échéant, mentionner le nom de l'ABONNE sur une liste de références tant pour des besoins de communication interne qu'externe, et ce, au-delà de la durée d'exécution du contrat, sauf refus exprès de la part de l'ABONNE.

## 24. FORCE MAJEURE ET FAIT D'UN TIERS

XANKOM ne sera pas tenue pour responsable de tout retard ou inexécution, lorsque la cause du retard ou de l'inexécution serait due à l'intervention d'un tiers ou à la survenance d'un cas de force majeure constitué, outre ceux habituellement reconnus par la jurisprudence et/ou au sens de l'article 1148 du Code civil, et sans que cette liste soit exhaustive, par les grèves totales ou partielles, internes ou externes à l'entreprise,

intempéries, épidémie, blocage des moyens de transport ou d'approvisionnement, pour quelque raison que ce soit, tremblement de terre, l'incendie, tempête, inondation, dégâts des eaux, restrictions gouvernementales ou légales, modifications légales ou réglementaires des formes de commercialisation, le blocage des télécommunications y compris le réseau public et tous autres cas indépendants de la volonté expresse des parties empêchant l'exécution normale de la présente convention.

Le cas de force majeure suspend les obligations nées du présent contrat pendant toute la durée de son existence. Cependant si le cas de force majeure avait une durée d'existence supérieure à un (1) mois consécutif, il ouvrirait droit à la résiliation de plein droit du présent contrat par l'une ou l'autre des parties huit (8) jours après l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception notifiant cette décision.

## 25. CESSION

XANKOM se réserve la faculté de transférer à toute autre société les droits et obligations du Contrat, pour autant que cette société ne modifie pas les conditions dans lesquelles les Services sont fournis à l'ABONNE. Le Contrat ne peut être en aucun cas transféré à un tiers par l'ABONNE à quelque titre que ce soit.

## 26. INTEGRALITE ET OPPOSABILITE

Les présentes conditions et les éventuelles conditions particulières et annexes représentent la totalité et l'intégralité de l'entente intervenue entre les parties. Elles remplacent tout accord, arrangement ou contrat antérieur, écrit ou non écrit, conclu entre les parties et se rapportant au même objet sous réserve de ce qui suit pour les abonnements en cours.

XANKOM pourra modifier les conditions sous réserve d'en informer l'ABONNE par tout moyen au moins un (1) mois avant l'entrée en vigueur des nouvelles conditions. En cas de désaccord de l'ABONNE, il disposera à compter de la date d'entrée en vigueur de quatre (4) mois pour demander la résiliation du Contrat par lettre recommandée. A défaut de résiliation, l'ABONNE est réputé avoir accepté les nouvelles conditions. Dans l'hypothèse où l'une des dispositions des présentes conditions serait nulle et non avenue par un changement de législation, de réglementation ou par une décision de justice, cela ne saurait en aucun cas affecter la validité et le respect des autres conditions. Les titres des articles n'ont qu'une valeur indicative.

Le fait pour une partie de ne pas se prévaloir, à un moment donné, d'une des stipulations des présentes conditions, ne pourra être interprété comme une renonciation à faire valoir ultérieurement cette même stipulation.

Les intitulés des articles des présentes conditions ne figurent que pour plus de commodité et n'affecte en aucune manière le sens des dispositions auxquelles ils font référence. En cas de difficultés d'interprétation entre l'un quelconque des titres et l'une quelconque des clauses, le contenu de la clause prévaudra sur le titre.

Sauf preuve contraire apportée par l'ABONNE, les enregistrements informatiques effectués par XANKOM constituent pour les parties une preuve des consommations de trafic ou de connexion de l'ABONNE.

## 27. DROIT APPLICABLE ET COMPETENCES

L'ABONNE dispose d'un délai d'un an à compter du paiement de la facture pour en contester le montant, toute réclamation doit être écrite. Au-delà de ce délai, l'ABONNE est réputé l'avoir accepté définitivement.

En cas de réclamation, le paiement reste exigible à la date convenue. XANKOM, en cas de réclamation de l'ABONNE, s'efforcera de parvenir à un règlement amiable. A défaut, il sera fait application des règles habituelles de compétence.

En troisième recours, seulement, si l'ABONNE n'obtient pas satisfaction de(s) Service(s) consommateurs il peut saisir le médiateur des communications électroniques selon les modalités détaillées sur le <http://www.mediateur-telecom.org>.

Le Contrat est régi par la loi française. Toutes les contestations qui pourraient s'élever entre les parties à l'occasion de l'interprétation et/ou de l'exécution du présent Contrat seront soumises, à défaut d'accord amiable, à la compétence exclusive du tribunal compétent dans le ressort de la Cour d'Appel de BREST, à l'exception des litiges concernant des personnes non commerçantes et pour lesquelles les règles légales d'attribution de compétence s'appliquent.

## FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

Si vous êtes un consommateur, vous disposez d'un droit de rétractation en vertu des articles L.221-18 et L.242-3 du Code de la consommation, lequel doit être exercé dans un délai de quatorze (14) jours à compter :

- de la réception de votre matériel en cas d'achat de celui-ci auprès de XANKOM, ou en cas de souscription à un service incluant la livraison d'un matériel. Le cas échéant, les frais postaux, ainsi que ceux liés au renvoi du matériel sont à votre charge.
- de la réception de votre commande par XANKOM pour les contrats ayant pour objet la fourniture d'un produit ou d'un service sans livraison de matériel (hors nom de domaine constituant un bien hautement personnalisé (cf. article L.221-28 du code de la consommation).

Pour exercer votre droit de rétractation, veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire, dans les délais précités, à l'adresse suivante :

SARL XANKOM - 75, rue Jules Janssen - 29490 GUIPAVAS  
Ou [contact@xankom.fr](mailto:contact@xankom.fr)

Vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la prestation de service/vente.

Numéro de client : .....

Nom de l'offre : .....

Commandé le : ..... matériel, reçu le : .....

Coordonnées du titulaire du compte client associé à l'offre concernée par la rétractation :

Nom : .....

Prénom : .....

Adresse : .....

Code Postal : ..... Ville : .....

Motif(s) de rétractation (facultatif) :

- Si j'ai reçu du matériel, je m'engage à le renvoyer à XANKOM dans les quatorze (14) jours suivant ma décision de me rétracter.
- J'ai bien noté que les éventuelles consommations réalisées avant ma décision de me rétracter me seront facturées (cf. article L.221-5 du code de la consommation).

Fait à : ..... le :

Signature et cachet :