Internet • Téléphone • Télévision

Siège : Technoparc 130, rue Gustave Eiffel - 01630 SAINT-GENIS-POUILLY
info@k-net.fr - 09 72 350 350 - www.k-net.fr

CONDITIONS GENERALES DE SERVICES EN VIGUEUR AU 1er JANVIER 2021

Table des matières

1. DÉFINITIONS 4
2. ACCEPTATION 5
3. OBJET 5
4. DOCUMENTS CONTRACTUELS 5
5. CONDITIONS DE SOUSCRIPTION 5
5.1. Critères d'éligibilité pour l'Offre triple play 5
5.2. Modalités de souscription pour l'Offre triple play 6
5.3. Espace client et identifiant 7
5.4. Modalités de Souscription des Options 7
5.5. Conservation du numéro de téléphonie fixe préexistant 7
5.6. Raccordement actif 7
6. CARACTERISTIQUES DES EQUIPEMENTS FOURNIS PAR K-NET ET INSTALLATION 8
6.1. Description des équipements 8
6.2. Délai de livraison et de Raccordement actif 9
6.3. Délais de Raccordement actif 9
6.4. Abonné bénéficiant d'ores et déjà d'un raccordement à la fibre 9
6.5. Déménagement 9
6.6. EquipementS non fournis par K NET 10
7. EXECUTION DU SERVICE 10
8. UTILISATION DES SERVICES 10
9. NIVEAUX DE SERVICE-DEBITS 11
9.1. Principes techniques 11
9.2. Non-respect de la disponibilité des services 12
9.3. Ecrasement de ligne A TORT 12
9.4. Ecrasement de ligne A l'INITIATIVE DU CLIENT : changement d'operateur 12
10. ANNUAIRE UNIVERSEL 13

11. PRIX – CONDITIONS DE PAIEMENT 13
11.1. Prix 13
11.2. FACTURATION ET Modes de paiement 14
11.3. Retard et défaut de paiement 14
12. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE 14
13. DROIT DE RETRACTATION 14
13.1. Délai 14
13.1.1. Abonnement avec vente d'Équipement 14
13.1.2. Abonnement avec mise à disposition d'Équipement 14
13.2. Modalités d'exercice 14
13.3. Effets 15
14. DURÉE 15
15. MEDIATION 15
16. DONNÉES PERSONNELLES 15
17. RÉSILIATION 16
17.1. Résiliation sans faute du Contrat 16
17.2. Conditions associées à la résiliation 17
17.3. Résiliation partielle d'un service : restitution des Equipements loués ou sous dépôt de garantie ..17
17.4. Résiliation partielle d'un Service : téléphonie 17
17.5. Résiliation d'une Option 17
17.6. Résiliation : migration pour une nouvelle Offre de Services 17
17.7. Résiliation des abonnements forfait mobile 18
17.8. Effet de la résiliation d'un Service ou d'une option 18
17.9. Garanties 18
17.10. Résiliation pour faute 19
17.11. Résiliation en cas de force majeure 19
17.12. Conséquence de la résiliation 19
18. MODIFICATION DES CONDITIONS GENERALES 19
19. DIVERS 19
19.1. Convention de preuve 19

19.2. Stipulations **19**
19.3. Force majeure **20**
19.4. Cession-sous traitance **20**
19.5. Intégralité du Contrat **20**
19.6. Non renonciation **20**
19.7. Titres des articles du Contrat **20**
19.8. Differend **20**

1. DÉFINITIONS

Pour l'exécution et l'interprétation du présent Contrat, les mots suivants, dont la première lettre est en majuscule, qu'ils soient au singulier ou au pluriel, ont la signification qui leur est donnée ci-après :

Abonné : désigne le souscripteur d'une Offre, personne physique âgé de plus de 18 ans ayant la pleine capacité juridique lors de la contractualisation.

Activation : désigne l'activation opérationnelle de la fibre optique permettant de procéder au Raccordement actif.

Catalogue des Tarifs : désigne le Catalogue de l'ensemble des coûts et frais TTC applicables que peut facturer K-NET au titre du Contrat, suivant la nature du Service souscrit et/ou l'obligation en cause. Ce Catalogue est régulièrement mis à jour et en permanence accessible à l'adresse https://www.k-net.fr/

Commande : désigne toute souscription d'une Offre par l'Abonné.

Contrat : désigne l'ensemble des documents visés à l'article 4.

Données personnelles désignent les données au sens de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et au règlement général sur la protection des données 2016/679 du 27 avril 2016.

Équipements : désignent les éléments matériels fournis par K-NET à l'Abonné dans la cadre de la fourniture des Services (routeur, Box TV, passerelle SIP, matériel téléphonique et /ou tout autre accessoire pouvant être commandé sur le Site).

Espace Client : espace accessible en ligne par le Client via une rubrique dédiée sur le site Internet www.k-net.fr après authentification, et via lequel le Client pourra notamment consulter ses factures

HTTPS (HyperText Transfert Protcol Secure) : protocole faisant partie du dispositif informatique destiné à mieux sécuriser les échanges de données sur Internet.

K-NET, désigne la Société à responsabilité limitée à associé unique au capital de 92 400,00 euros, dont le siège social est situé 130, rue Gustave Eiffel, Technoparc, à Saint-Genis-Pouilly (01630) en France, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Bourg-En-Bresse sous le numéro 437 849 631 auprès de laquelle des Offres peuvent être souscrites.

Offre : désigne toute offre de Services et/ou d'Équipements de K-NET disponible sur son Site

Offre Triple play : désigne l'offre de Services et d'Équipements incluant la fourniture d'un accès internet via la fibre optique et, associé à ce raccordement, la téléphonie fixe par internet et la télévision numérique suivant le détail figurant sur le Site.

Option : désigne tout Service optionnel pouvant être souscrit par l'Abonné en complément de l'Offre Triple play et disponible à l'adresse suivante : lien vers la liste des tarifs ;

Opérateur d'infrastructure : désigne l'entreprise chargée de déployer et d'exploiter les réseaux de télécommunications.

Partie(s) : désigne indistinctement l'Abonné et K-NET et collectivement les deux.

Raccordement actif : désigne l'opération selon laquelle K-NET permet à l'Abonné de pouvoir bénéficier des Services (opération technique de raccordement du lieu de souscription des Services de l'Abonné au réseau de fibre optique, et, le cas échéant, installation des Équipements chez l'Abonné).

Services : désigne les services commercialisés par K-NET à savoir l'Offre Triple play, l'achat d'Equipement, et les Options. Ces services sont délivrés en France métropolitaine et sont disponibles selon les zones géographiques et sous réserve d'éligibilité technique

Service client : à défaut d'une agence, désigne le service joignable par téléphone au 09 72 350 350 ou par courrier électronique -24h/24 sur info@k-net.fr

Site : désigne le site Internet https://www.k-net.fr/

2. ACCEPTATION

Les présentes sont applicables à toutes les souscriptions de Services et/ou ventes d'Équipements réalisées par K-NET et un Abonné. L'Abonné reconnaît en avoir pris connaissance et déclare les accepter sans réserve avant de confirmer sa Commande.

3. OBJET

Le Contrat établit les conditions contractuelles exclusivement applicables à tout achat de Services et/ou d'Équipements effectué par un Abonné ayant la qualité de consommateur au sens des dispositions du Code de la Consommation.

L'Abonné est réputé accepter sans réserve l'intégralité des dispositions prévues dans ces dites conditions. Ainsi, toute commande validée par l'Abonné sur le site ou directement avec K-NET implique l'acceptation préalable des présentes conditions générales et ne nécessite pas de signature manuscrite.

Le fait pour l'Abonné de cocher la case " J'ai pris connaissance des conditions générales de vente et je les accepte " avant de valider sa commande entraîne automatiquement l'acceptation expresse par celui-ci et sans restriction ni réserve des présentes Conditions. L'Abonné reconnaît par cet acte avoir lu et compris les présentes Conditions et les accepter. Toute condition contraire opposée par l'Abonné sera inopposable à K-NET, à défaut d'acceptation expresse par cette dernière.

L'achat par courrier électronique, par téléphone ou par courrier postal implique également l'acceptation des présentes Conditions que l'Abonné reconnaît avoir préalablement lues, comprises et acceptées.

4. DOCUMENTS CONTRACTUELS

Les documents formant le Contrat sont les suivants :

- Les présentes
- Le formulaire de rétractation joint en annexe 1 aux présentes et disponible dans l'espace client de l'Abonné
- Les Offres et leurs conditions financières associées accessibles sur le Site à l'adresse https://www.k-net.fr/
- Le catalogue des Tarifs
- Les formulaires de migration, le mandat de portabilité, le formulaire de déménagement, accessibles depuis l'espace client

Les CGV demeurent en permanence accessibles et consultables à tout moment sur le Site à l'adresse https://www.k-net.fr/aide-et-documentation-fibre-optique/ et dans votre espace client. L'abonné dispose de la faculté de sauvegarde ou d'édition des présentes conditions générales. La sauvegarde et l'édition de ces conditions relèvent de la seule responsabilité de l'Abonné.

5. CONDITIONS DE SOUSCRIPTION

5.1. CRITÈRES D'ÉLIGIBILITÉ POUR L'OFFRE TRIPLE PLAY

Préalablement à toute souscription d'une Offre, l'Abonné doit s'assurer de son éligibilité au raccordement à la fibre optique suivant les critères de géolocalisation proposés sur le Site. A cet effet, il est rappelé à l'Abonné qu'il demeure seul responsable de toute erreur de localisation du lieu où il souhaite bénéficier des Services, K-NET n'effectuant aucun contrôle de la géolocalisation indiquée par l'Abonné.

L'Abonné doit s'assurer du respect de tout prérequis tels que l'existence d'un chemin télécom exploitable aérien ou souterrain de l'intérieur du logement jusqu'au poteau ou à la chambre en domaine public pour permettre un Raccordement actif. Dans le cas contraire, l'Abonné devra faire le nécessaire pour pouvoir bénéficier du raccordement.

Dans certains cas, des travaux et /ou aménagements en partie privative pourront être rendus nécessaires pour pouvoir raccorder l'Abonné à la fibre. Dans cette hypothèse, ces travaux seront à la charge exclusive de l'Abonné.

Si les informations communiquées par les opérateurs d'infrastructure s'avéraient erronées (absence d'éligibilité, saturation des fourreaux...), K-NET en avertira immédiatement l'Abonné qui demandera la résolution, sans frais ni délais, de l'ensemble des

Services. Dans une telle hypothèse et si un Equipement a d'ores et déjà été livré, les frais d'envoi aux fins de restitution seront pris en charge par K-NET. L'Abonné devra retourner au moyen du bon de retour prépayé le matériel complet dans son emballage d'origine, en parfait état et accompagné de toutes les notices et documentations initialement fournies (accessoires inclus), dans les quinze (15) jours calendaires suivant la fin effective du Contrat.

Il se peut ainsi que dans certains cas, des impossibilités notamment techniques (ex. absence d'infrastructures d'accueil, saturation des ressources de desserte interne d'un immeuble) ou administratives (ex. non-obtention par l'Abonné ou le propriétaire de l'immeuble à desservir des autorisations administratives nécessaires en cas de travaux sur domaine public) empêchent le raccordement effectif du logement de l'Abonné. Dans ce cas, le Contrat sera résolu de plein droit sans autre formalité et sans qu'aucuns frais ne puissent être mis à la charge de l'une ou l'autre des Parties.

S'agissant de tout logement n'étant pas indiqué comme éligible mais dont les bâtiments proches le sont, K-NET, pourra étudier les possibilités de raccordement de la fibre au domicile de l'Abonné. Une telle étude requiert, préalablement, de la part de l'Abonné, une demande d'établissement de devis auprès du Service client.

L'Abonné donne expressément mandat à la société K-NET par le Contrat pour effectuer en son nom et pour son compte les démarches nécessaires au raccordement de sa ligne.

5.2. MODALITÉS DE SOUSCRIPTION POUR L'OFFRE TRIPLE PLAY

Les Offres peuvent être souscrites auprès de K-NET en ligne ou à distance par téléphone ou directement en agence en suivant le processus de Commande.

De convention expresse et pour toute souscription en agence :

- L'ensemble des informations nécessaires à la souscription des Services s'effectuent par K-NET et l'Abonné, en dehors de tout processus en ligne de souscription. Dans le cadre d'une souscription en agence, l'Abonné devra valider sa souscription sur l'espace abonné en saisissant son RIB et en signant son mandat de prélèvement.
- Le droit de rétractation est exclu.

Dans les autres cas, la souscription doit s'entendre comme la signature du Contrat ou l'acceptation du Contrat via un support de communication électronique.

Pour souscrire à l'Offre, l'Abonné doit être majeur. L'Abonné s'engage à renseigner l'ensemble des champs sollicités de même qu'à vérifier le détail de l'Offre souscrite avant de valider les présentes et sa demande de Commande.

L'Abonné recevra alors dans les meilleurs délais, à l'adresse électronique qu'il aura pré renseignée, un lien HyperText l'invitant à valider son adresse électronique pour poursuivre sa Commande.

Une fois cette étape réalisée, permettant de s'assurer d'une adresse électronique valide pour échanger entre les Parties, l'Abonné recevra un nouveau mail l'invitant à activer son espace client pour poursuivre sa Commande.

Une fois ce dernier activé, l'Abonné peut finaliser sa Commande en renseignant ses coordonnées bancaires et en signant le mandat de prélèvement.

L'Abonné recevra dès lors un récapitulatif de l'ensemble de sa Commande. L'adresse électronique renseignée lors du processus de Commande sera l'adresse utilisée par K-NET pour toute communication qui s'avérerait nécessaire avec l'Abonné.

Dans l'hypothèse où l'Abonné ne souhaiterait pas régulariser de mandat de prélèvement, la Commande sera finalisée une fois la réception par K-NET du dépôt de garantie sollicité selon le Catalogue des tarifs.

L'archivage de la Commande et des factures est effectué sur un support fiable et durable de manière à constituer une copie fidèle et durable.

5.3. ESPACE CLIENT ET IDENTIFIANT

La création d'un espace client est personnelle à un Abonné. Les identifiants sont personnels, confidentiels et incessibles. L'Abonné est seul et entièrement responsable de l'utilisation et de la conservation de ses identifiants. Il supportera seul les conséquences qui pourraient résulter de l'utilisation par des tiers qui auraient eu connaissance de ceux-ci, (notamment tout piratage ou détournement de ligne) de même que de toute connexion à son espace client avec ses identifiants, même s'il n'en est pas à l'origine. En cas de perte ou de vol d'un mot de passe, tout Abonné a la possibilité de le réinitialiser via un accès à une fonctionnalité dédiée sur le Site.

5.4. MODALITÉS DE SOUSCRIPTION DES OPTIONS

Les options peuvent être souscrites à tout moment :

- Soit en contactant le Support client de K-NET par courrier électronique ou par téléphone. Dans une telle hypothèse et aux fins de s'assurer d'une demande de souscription effective, K-NET adressera à l'adresse électronique de l'Abonné, telle qu'elle figure au titre de son espace client, un courrier électronique comprenant un récapitulatif de l'Option à souscrire et un lien hypertexte dont l'activation par l'Abonné permettra de confirmer la souscription visée.
- Soit via la Box TV en utilisant un code achat préalablement communiqué par K-NET
- Soit directement via son espace client
- Soit directement en agence, via un bon de commande

5.5. CONSERVATION DU NUMÉRO DE TÉLÉPHONIE FIXE PRÉEXISTANT

Dans l'hypothèse où l'Abonné choisit cette possibilité, il devra télécharger le mandat de portabilité au sein de l'espace client et le retourner dument régularisé à K–NET, comme stipulé sur ce dernier. L'Abonné est averti de ce que la conclusion d'un tel mandat ne saurait conférer d'autres pouvoirs à K-NET que d'agir au nom et pour le compte de l'Abonné, K-NET n'ayant aucun pouvoir technique pour forcer la réalisation d'une telle opération qui ne peut intervenir que sur la base de diligences réalisées par l'ancien FAI. Dans l'hypothèse où ce dernier refuserait de faire droit à une telle demande, K-NET en avertira alors l'Abonné.

Tout frais de résiliation que pourrait facturer l'opérateur au titre de ces opérations demeure à la charge exclusive de l'Abonné. Il est expressément rappelé que cette reprise ne vaut pas résiliation de tout autre service (internet, autre) qu'aurait pu souscrire l'Abonné auprès de son ancien FAI.

5.6. RACCORDEMENT ACTIF

Les Parties conviennent que l'Activation et le Raccordement actif seront effectués par K-NET après la fin du délai légal de rétractation soit :

- 14 jours suivant la conclusion du Contrat, si le Service n'inclut pas la vente d'Équipement mais seulement une mise à disposition dans le cadre d'un abonnement contre dépôt de garantie ou une location
- 14 jours suivant la réception des Équipements, si le Service inclut uniquement la vente d'un Équipement.

Si l'Abonné souhaite expressément que l'Activation et/ou le Raccordement actif commence avant la fin du délai légal de rétractation, K-NET recueillera sa demande expresse lors de la conclusion de la Commande, en application de l'article L 221-25 du Code de la Consommation.

Dans ce cas, l'Abonné reconnaît expressément avoir connaissance des conséquences afférentes à l'exercice de son droit de rétractation après l'Activation et/ou le Raccordement actif, détaillées à l'article 14.3 des présentes.

6. CARACTERISTIQUES DES EQUIPEMENTS FOURNIS PAR K-NET ET INSTALLATION

6.1. DESCRIPTION DES EQUIPEMENTS

L'Abonné a, préalablement à sa Commande, pris connaissance des caractéristiques essentielles des Équipements qu'il désire commander en consultant les informations précontractuelles qui lui ont été communiquées par K-NET lors la Commande, et/ou accessible sur le Site. Il est précisé que les photographies et les graphismes figurant sur le Site ne sont donnés qu'à titre indicatif et ne sauraient constituer un engagement contractuel de K-NET garantissant une similitude parfaite entre l'Équipement commandé et l'Équipement représenté.
Hormis le cas où l'Abonné achète son Matériel, le Matériel et les Equipements demeurent la propriété exclusive, incessible et insaisissable de K-NET ou de ses ayants droit. L'Abonné ne dispose que d'un droit d'utilisation du Matériel et/ou des Équipements mis à sa disposition par K-NET, ce droit étant personnel, non cessible et non transférable. Le Matériel et les Equipements ne peuvent être donc cédés ou mis à disposition d'un tiers sous quelle que forme que ce soit. L'Abonné aura la qualité de gardien du Matériel et des Equipements au sens de l'article 1242 alinéa 1 du Code civil et il s'engage à les conserver en bon état d'entretien et de fonctionnement pendant toute la durée du Contrat de Service. L'Abonné devra restituer le Matériel (et les Equipements) à la demande de K-NET en cas de résiliation et/ou d'arrivée du terme du Contrat de Service pour quelque cause que ce soit. L'Abonné s'interdit d'effectuer toute ouverture, intervention technique, transformation ou modification sur le Matériel et/ou les Equipements à quelle que fin que ce soit. L'Abonné informera K-NET sans délai de toute disparition, destruction ou détérioration altérant le fonctionnement de tout ou partie du Matériel et/ou des Equipements et indemnisera K-NET à concurrence des frais de remise en état ou de la valeur de remplacement du Matériel et/ou des Equipements, selon le Catalogue des tarifs et sauf en cas de force majeure ou de fait exclusivement imputable à K-NET.
Les Equipements bénéficient de l'ensemble des garanties légales conformément aux articles L 217-4 et suivants du code de la consommation, et plus particulièrement d'une garantie de conformité de deux (2) ans à compter de leur livraison à l'Abonné.
Dans l'hypothèse où les Equipements loués ou sous dépôt de garantie s'avéreraient défectueux, l'Abonné pourra contacter le support technique de K-NET par mail ou téléphone aux coordonnées respectives suivantes info@k-net.fr ou au 09.72.350.350, ou se rendre en agence. K-NET prendra alors contact avec l'Abonné dans les meilleurs délais pour apprécier si l'Equipement peut faire l'objet d'une réparation ou s'il doit être remplacé.

Les frais d'envoi des Equipements à K-NET puis de nouvelle livraison auprès de l'Abonné seront à la charge de K-NET, de même que toute réparation ou échange **sauf** lorsque ledit dysfonctionnement est la conséquence d'une faute ou d'un usage non conforme au manuel d'utilisation remis à l'Abonné. Dans ce cas, les frais de réparation et/ou de remplacement seront facturés à l'Abonné.

Dès réception des Equipements, l'Abonné prend à sa charge l'intégralité des risques qui pourraient survenir sur ces derniers. Concernant les équipements mis à disposition de l'Abonné par K-NET (en location ou sous dépôt de garantie) pour la durée des Services, L'Abonné s'engage à prendre toute mesure raisonnable pour éviter que les Equipements ne soient perdus, détériorés, ou volés.

Si la livraison effectuée est incomplète, l'Abonné s'engage à contacter le Service client par téléphone, courriel, ou en agence à cet effet dans les trois (3) jours suivant la réception des Equipements.

Si l'Abonné procède à l'installation lui-même, il s'assure de l'installation des Equipements conformément à toute instruction/manuel associé, soit remis lors de la livraison de l'Equipement, soit accessible en ligne sur le Site. Dans de telles conditions, L'Abonné supportera seul toutes les conséquences, de quelque nature que ce soit et notamment la dégradation de la qualité des services qui auraient pour origine une installation ou une utilisation non conforme. Le Client déclare être parfaitement informé que le défaut d'une configuration ou utilisation conforme aux prescriptions indiquées par la Société peut générer une dégradation de la qualité de service.
De même, K-NET ne peut être tenu responsable en cas de dysfonctionnement du service alors que des équipements tiers sont utilisés par l'Abonné.

K-NET pourra faire évoluer ses Equipements pour faire face aux évolutions technologiques. Dès lors, K-NET pourra substituer tout Equipement, par un plus récent, dans le cadre de toute opération de remplacement rendue nécessaire.

6.2. DÉLAI DE LIVRAISON ET DE RACCORDEMENT ACTIF

Sauf souscription d'opération d'installation par K-NET ou d'un partenaire de K-NET, les Equipements sont mis à disposition et/ou livrés au plus tard 5 jours calendaires avant la date d'Activation prévisionnelle communiquée par les opérateurs d'infrastructures à K-NET.

6.3. DÉLAIS DE RACCORDEMENT ACTIF

Les délais maximums d'Activation et de Raccordement actif sont de seize (16) semaines maximums. L'Abonné est informé de ce que les raccordements à la fibre sont fonction des données communiquées par les opérateurs d'infrastructures et/ou tous travaux de raccordement et de génie civil dont K-NET dépend. Dans l'hypothèse où le raccordement à la fibre interviendrait plus tôt, l'Abonné en sera informé par téléphone et/ou SMS et/ou mail.

Dans l'hypothèse où le délai maximum susmentionné ne pourrait être respecté, l'Abonné pourra enjoindre K-NET par lettre recommandée avec demande d'avis de réception d'assurer un Raccordement actif suivant un délai raisonnable. Faute pour K-NET de s'exécuter dans ledit délai, l'Abonné pourra alors solliciter à effet immédiat la résolution du Contrat en le notifiant à K-NET par lettre recommandée avec demande d'avis de réception sans frais.

Tout report de Raccordement actif ayant pour origine une difficulté d'installation rencontrée dans le cadre d'espaces privatifs du lieu d'installation de l'Abonné (partie commune de copropriété, jardin, foyer.) ne pourra être imputable à K-NET, ni équivaloir à un non-respect des délais contractuels. De même, et si des travaux complémentaires en partie privée sont nécessaires pour procéder au Raccordement, ces derniers seront à la charge de l'Abonné.

Il est par ailleurs rappelé que pour toute mise en œuvre d'un Raccordement actif :

- L'Activation doit être intervenue
- K-NET proposera une date de rendez-vous aux fins de Raccordement actif, la plus proche sinon concomitante de la date d'Activation
- K-NET ou un Partenaire de K-NET prendra attache avec l'Abonné pour convenir d'une date pour le Raccordement actif comprise entre le lundi et le vendredi (hors jours fériés).
- Toute intervention de K-NET ou du Partenaire annulée ou reportée par l'Abonné moins de trois (3) jours calendaires avant la date fixée, sauf juste motif, donnera lieu à facturation de frais tels que visés au Catalogue de Tarifs
- L'Abonné peut annuler ou reporter à minima 72 heures avant la date d'intervention de Raccordement actif initialement fixée en contactant K-NET aux coordonnées suivantes 09.72.350.350.

6.4. ABONNE BÉNÉFICIANT D'ORES ET DÉJÀ D'UN RACCORDEMENT À LA FIBRE

Lorsque l'Abonné est déjà raccordé à la fibre optique, ce dernier s'engage à le préciser à la rubrique dédiée lors du processus de Commande et à saisir à cet effet son « Identifiant fibre ». Suivant la nature de l'abonnement souscrit initialement, K-NET procédera à toute démarche auprès de l'opérateur d'infrastructure pour activer la fibre. Il est rappelé que dans certaines hypothèses, l'Abonné devra avoir préalablement résilié son abonnement auprès de son ancien fournisseur d'accès internet pour permettre à K-NET d'activer le nouvel Abonnement auprès de l'opérateur d'infrastructure. K-NET informera si nécessaire l'Abonné de toute démarche nécessaire qui ne relèvera pas du domaine d'intervention de K-NET.

6.5. DEMENAGEMENT

Si le nouveau lieu de résidence est déjà fibré en FTTH l'Abonné doit :

- Renseigner le formulaire de changement d'adresse accessible au sein de l'espace client, sur le site ou sur demande au service client et préciser la date à laquelle il souhaite que les

Services cessent à l'ancienne adresse, tenant compte du délai de préavis de 10 (dix) jours mentionné à l'article 17.1.

- Communiquer à K-NET les identifiants nécessaires

Le délai maximal d'activation de la fibre est alors de 30 jours ouvrés (comptabilisé du lundi au vendredi hors jours fériés).

Si le logement est éligible mais n'est pas encore raccordé au réseau fibre :

- Les délais sont identiques à au Raccordement actif tel que détaillé ci avant (délai moyen de raccordement de 2 à 16 semaines).

Dans les deux cas, des frais de dossier seront facturés sur l'ancien contrat, puis compensés sur le nouveau contrat dès activation de la fibre au titre du nouveau contrat. La compensation s'effectue au titre d'un avoir sur la facture suivante.
Les frais générés par les prestations particulières exceptionnelles nécessaires à la mise en service dans le nouveau logement sont à la charge de l'Abonné.

Si le nouveau lieu de résidence n'est pas éligible à la fibre :

- L'Abonné demeure dès lors libre de résilier à tout moment les Services souscrits aux conditions habituelles et selon les tarifs indiqués dans le Catalogue des tarifs.

6.6. EQUIPEMENTS NON FOURNIS PAR K NET

Dans l'hypothèse où l'Abonné souhaiterait utiliser ses propres matériels, en lieu et place de tout équipement dont la souscription n'est pas obligatoirement incluse dans l'Offre triple play, l'Abonné demeure dès lors seul responsable de leurs raccordements, connexions ou paramétrages avec les Services fournis. Dans une telle hypothèse, la responsabilité de K-NET sera strictement limitée à la fourniture conforme des seuls Services et Equipements souscrits. K-NET ne peut être tenu responsable en cas de dysfonctionnement du service alors que des équipements tiers sont utilisés par l'Abonné.

7. EXECUTION DU SERVICE

K-NET s'engage à exécuter les Services avec tout le soin requis, dans le respect des règles de l'art et à prendre les mesures nécessaires au maintien de la continuité et de la qualité des Services conformément aux niveaux de services contractuels.

Sont considérés comme non conformes tous débits inférieurs à deux (2) fois le débit nécessaire au flux TV HD.

K-NET étant uniquement responsable des Services fournis par ses soins (à l'exclusion notamment des moyens et matériels de communication de l'Abonné), les mesures de niveaux de service, pour être opposables à K-NET, devront être effectuées comme suit :

- Le téléchargement est effectué à partir d'un serveur de mire sur le réseau de K-NET et mesuré au niveau du routeur de l'Abonné
- L'ordinateur de l'Abonné est relié au routeur au moyen d'un câble ethernet et doit avoir la capacité d'atteindre le très haut débit (tant matériellement qu'au titre de sa configuration logicielle) avec le routeur
- L'ordinateur doit être le seul équipement connecté au routeur et le wifi éteint

Dans l'hypothèse où K-NET serait défaillante quant à l'exécution de ses obligations contractuelles, sa responsabilité sera limitée, conformément au droit commun, aux seuls dommages et intérêts qui sont une suite immédiate et directe de l'inexécution de K-NET.

Dans l'hypothèse où un Equipement fourni serait défectueux, K –NET s'engage à le réparer ou remplacer dans les meilleurs délais.

8. UTILISATION DES SERVICES

L'Abonné veille à ce que son accès aux Service ne fasse pas l'objet d'une utilisation à des fins de reproduction, de représentation, de mise à disposition ou de communication au public d'œuvres ou d'objets protégés par un droit d'auteur ou par un droit voisin sans l'autorisation des titulaires.

Les moyens techniques permettant de restreindre l'accès à certains services ou de les sélectionner de même que l'existence de moyens de sécurisation permettant de prévenir les manquements à l'obligation définie à l'article L. 336-3 du code de la propriété intellectuelle.

Par ailleurs, l'Abonné s'interdit, dans le cadre des présentes :

- d'utiliser les Services aux fins d'activité professionnelle
- de proposer, à titre gratuit ou onéreux, un service d'appel pour le compte de tiers
- de permettre la diffusion de tout programme télévisuel en dehors du foyer de l'Abonné
- d'utiliser les services fournis de manière abusive ou contraire à leur destination, de même, que le téléchargement via le réseau fibre de manière excessive,
- d'utiliser les services à des fins de réalisation d'actes de cyber délinquance
- de se livrer à une violation des droits de propriété intellectuelle ou tout autre droit de propriété appartenant à K-NET Ou un tiers.
- d'usurper l'identité d'un tiers dans le cadre de l'utilisation des Services
- de choisir une dénomination de nom de domaine de nature à violer les droits d'un tiers ou opérer une confusion dans l'esprit du public quant au réel titulaire de l'adresse électronique et du nom de domaine associé
- de démonter ou tenter de démonter, réparer, modifier la configuration du routeur.

Par ailleurs, l'Abonné est seul responsable des Données qu'il communique via les Services.

K-NET ne saurait en aucune manière être responsable de la légalité des Données hébergées par un Abonné via les Services.

L'Abonné s'engage à ne pas utiliser les Services en violation de la loi ou des droits d'un tiers et notamment diffuser un contenu contraire aux bonnes mœurs ou à la loi et notamment toute donnée relative à l'apologie des crimes contre l'humanité, de l'incitation à la haine raciale, à la haine à l'égard de personnes à raison de leur sexe, de leur orientation ou identité sexuelle ou de leur handicap, ainsi que de la pornographie enfantine, de l'incitation à la violence, notamment l'incitation aux violences faites aux femmes, ainsi que des atteintes à la dignité humaine.

Si K-NET venait à être inquiétée de ce chef, elle en avisera l'Abonné qui devra prendre immédiatement les mesures propres à faire cesser tout trouble étant rappelé que K-NET pourra suspendre et/ou résilier, de son initiative ou sur réquisition judiciaire tout Service compte tenu de tels agissements.

9. NIVEAUX DE SERVICE-DEBITS

9.1. PRINCIPES TECHNIQUES

Des opérations de mise à niveau, de réparation ou de maintenance susceptibles d'améliorer la qualité des Services peuvent entrainer une suspension temporaire de ces derniers. Sauf cas de force majeure comme stipulé aux présentes, K-NET s'engage à en informer préalablement l'Abonné dans les meilleurs délais et veiller à ce que de telles opérations interviennent de nuit. En tout état de cause, K-NET s'engage expressément à rétablir ses Services dans les plus brefs délais étant précisé que les Services reposant sur des réseaux de communication exploités par des opérateurs d'infrastructures, K-NET demeure également tributaire des garanties de temps d'intervention et garantie de temps de rétablissement desdits opérateurs et des périodes de maintenance planifiées de ces derniers pour lesquels elle n'a aucune maitrise ;

Les débits maximum montants et descendants, suivant le Service souscrit sont en permanences accessibles à l'adresse suivante https://www.k-net.fr/nos-offres/ et dans l'espace client.

K-net pourrait être amenée à réduire les débits offerts s'il était constaté un usage abusif des Services comme visé en article 9.

K-Net assure suivant sa propre configuration et sur la base des réseaux de communications électroniques mis à disposition par les opérateurs d'infrastructures l'orientation du trafic de manière à éviter de saturer ou sursaturer une ligne du réseau de même que sont mises en œuvre, conformément à l'état de l'art, les mesures techniques et organisationnelles adaptées à la sécurisation des réseaux.

A cet effet et dans l'hypothèse de toute tentative d'atteinte à la sécurité des Services, K-NET, aux fins de préserver la sécurité de son réseau, pourra prendre toute mesure provisoire pouvant le cas échéant diminuer la qualité du Service.

K-NET pourra suspendre de plein droit et immédiatement le Service en cas de :

- perturbation grave et/ou répétée du réseau de Boucle Locale ayant pour cause ou origine la ligne de l'Abonné,

- acte de piratage ou tentative de piratage des équipements du réseau de l'Opérateur nécessaires à la fourniture du Service ayant pour cause ou origine la connexion avec les Equipements de l'Abonné ou le Matériel sous la garde de l'Abonné

- de demande des autorités judiciaires et/ou administratives compétentes.

9.2. NON-RESPECT DE LA DISPONIBILITÉ DES SERVICES

Le non-respect des niveaux de services et/ou leur indisponibilité donne droit à une indemnité au bénéfice de l'Abonné. Cette indemnité est calculée sur la base du coût de Service mensuel, au prorata de la durée de l'indisponibilité ou de la non tenue des niveaux de services sur le mois considéré. Sous réserve d'avoir été sollicitée par l'Abonné auprès du Service Client alors que le Contrat ou les Servies sont toujours en cours, cette indemnité fera suite à une réclamation de l'Abonné au service client et donnera lieu à l'émission d'un avoir sur la facture suivante, sauf à ce qu'aucune somme ne demeure due par l'Abonné suite à la résiliation des Services, auquel cas un paiement par chèque ou par virement bancaire sera effectué au plus tard dans les quinze (15) jours suivant la résiliation effective du Contrat. Cette indemnité ne sera pas due si le non-respect des taux de disponibilité des services a pour origine un cas de force majeure, le fait d'un tiers ou de l'Abonné ou de son propre réseau.

9.3. ECRASEMENT DE LIGNE A TORT

Lorsqu'un Abonné à un ou plusieurs services fixes souscrit un abonnement auprès d'un nouvel opérateur, on dit que le raccordement de la ligne de l'Abonné au réseau du nouvel opérateur vient « écraser » la ligne préexistante.

On parle d'écrasement « à tort », lorsque cet écrasement a lieu sans que le client n'y ait consenti.

Dans une telle hypothèse,

- K-NET demeure l'interlocuteur unique de l'Abonné pour toute demande de remise en service de la ligne de l'Abonné
- L'Abonné retrouve sa connexion sous 7 jours ouvrés maximum à partir du constat de la perte de ligne
- Le rétablissement de l'accès est gratuit (en cas d'écrasement à tort avéré)
- L'Abonné pourra solliciter auprès de K-NET une somme 30 euros par semaine sans accès au Service, plafonné à un total de 120 euros.

S'il est établi que l'écrasement provient d'un nouvel abonnement auquel l'Abonné a effectivement souscrit, K-NET pourra lui facturer les frais de rétablissement de son service conformément à ses Tarifs prévus au Catalogue des tarifs.

Si l'Abonné estime que l'indemnisation susmentionnée est insuffisante au regard du préjudice subi, il pourra alors agir directement contre l'opérateur ayant écrasé sa ligne à tort.

Dans cette hypothèse et sur simple demande, K-NET adressera à l'Abonné les coordonnées de l'opérateur défaillant.

9.4. ECRASEMENT DE LIGNE A L'INITIATIVE DU CLIENT : CHANGEMENT D'OPERATEUR

Les opérateurs d'infrastructure tiers n'informant pas K-NET d'un écrasement de ligne lorsque l'Abonné souhaite migrer vers des services fournis par un tiers, l'Abonné s'assure seul auprès de son nouvel opérateur des dates d'activation de ses services pour dès lors procéder à la résiliation de son Contrat auprès de K-NET. Si l'Abonné souhaite continuer à bénéficier des Services, alors que son nouvel opérateur a déjà écrasé la ligne dont il bénéficiait, des frais de réactivation seront facturés, conformément au Catalogue des tarifs.

10. ANNUAIRE UNIVERSEL

L'Abonné peut mandater K-NET pour figurer gratuitement sur un Catalogue d'abonnés ou d'utilisateurs destinée à être publiée. Cependant, l'Abonné peut également demander gratuitement, à tout moment, à K-NET :

- de ne pas être mentionné sur les Catalogues d'abonnés ou d'utilisateurs publiées ou susceptibles d'être consultées par les services de renseignements ;
- que ces Catalogues ne comportent pas l'adresse complète de son domicile mentionnée
- que ces Catalogues ne comportent pas de référence à son sexe, sous réserve d'absence d'homonymie sur le même Catalogue ;
- que ses données ne soient pas mentionnées sur des Catalogues d'abonnés ou d'utilisateurs permettant la recherche inversée de l'identité de l'abonné et de l'utilisateur à partir de son numéro de téléphone.

11. PRIX – CONDITIONS DE PAIEMENT

11.1. PRIX

Les Équipements et les Services sont fournis aux tarifs en vigueur à la date de la passation de la Commande et conformément aux termes de l'Offre.

Le prix de vente des Équipements ne comprend pas les frais de port, facturés en supplément du prix.

En cas de hausse des prix postérieure à la Commande, K-NET s'engage à appliquer les tarifs en vigueur au jour de la passation de la Commande. En cas de prix promotionnel, K-NET s'engage à appliquer ce prix à toute Commande passée durant la période de la publicité faite pour la promotion.

La facturation des Services débute dès le Raccordement actif sous les réserves suivantes. En cas de refus de dates de rendez-vous proposées par K-NET aux fins de Raccordement actif ou de non-rappel de client dans un délai maximum de 15 jours, à une date proche de la date d'Activation, la date d'Activation sera alors retenue comme date de début de facturation des Services. De même, il est expressément reconnu par l'Abonné que tout report d'un rendez-vous de Raccordement actif ne saurait repousser le début de facturation des Services.

Les sommes dues par l'Abonné au titre des Services font l'objet de factures émises mensuellement, terme à échoir, par K-NET. Cependant et sur simple demande de l'Abonné qui peut être effectuée par tout moyen et à tout moment, y compris lors de la conclusion du Contrat, les factures peuvent lui être adressées gratuitement sur support papier, en lieu et place du format électronique. Si la demande intervient en cours de Contrat, elle est prise en compte dix (10) jours ouvrés (décomptés du lundi au vendredi hors jours fériés) après la date de cette demande.

Par dérogation à ce qui précède :

- Les numéros surtaxés et services consommés par l'Abonné et non compris dans le forfait de l'Offre sont facturés, terme échu, au titre de la facture d'abonnement émise le mois suivant la période de consommation des services susmentionnés
- Les frais d'installation, de migration, et de résiliation sont facturés à terme échu
- Les frais d'installation relatifs à l'offre K-NET ZEN donne lieu à une facturation spécifique éditée par la société Réseau Stella, société de service à la personne agréée et partenaire de K-NET

Dans l'hypothèse d'un prélèvement automatique, ce dernier intervient entre le 20 et le 30 de chaque mois.

A défaut, les factures sont payables à réception.

Dans l'hypothèse d'une souscription d'Option en cours de Contrat, cette dernière fera l'objet d'une facturation débutant dès le lendemain de sa souscription et fera l'objet d'une facture spécifique au prorata de la durée restant à courir jusqu'à l'émission de la facture mensuelle relative à l'Offre triple play, date à laquelle la facturation de l'Option y sera inclue.

11.2. FACTURATION ET MODES DE PAIEMENT

K-NET pourra facturer, sur les factures suivantes, toute consommation qui n'aurait pas été facturée à la date de facturation prévue ci-dessus.

Le règlement peut s'effectuer par prélèvement SEPA renseigné lors de la Commande, par virement bancaire ou par chèque et, en agence, par chèque et espèces.

A défaut d'autorisation de prélèvement, un dépôt de garantie de deux cents (200) euros est exigé pour finaliser la Commande.

11.3. RETARD ET DÉFAUT DE PAIEMENT

En cas de non-paiement des factures par l'Abonné, K-NET se réserve le droit de suspendre ses Services, suite à deux (2) notifications de payer adressée par courrier électronique, puis à une mise en demeure en Lettre recommandée avec accusé de réception visant expressément cette clause et restée sans effet pendant dix (10) jours à compter de sa réception ou première présentation. Dans une telle hypothèse, cette suspension trouvera son fondement dans l'exception d'inexécution et ne pourra être considérée comme une rupture du Contrat ni ouvrir un quelconque droit à indemnisation pour l'Abonné. Sauf exception légale, K-NET sera en droit de facturer à l'Abonné des frais liés au rejet de ses paiements conformément au catalogue des tarifs.

A défaut de régularisation dans un délai maximum de dix (10) jours à compter de la suspension, le Contrat sera résilié.

12. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

K-NET restera propriétaire de l'ensemble de ses droits de propriété intellectuelle et matérielle sur les logiciels, progiciels, programmes, outils de développement et d'analyse, œuvres, inventions, signes distinctifs, savoir-faire, méthodes, documents, données, bases de données, ou documentation associée à chacun desdits éléments, utilisés ou mis en œuvre à l'occasion de l'exécution du Contrat (l'ensemble de ces droits et éléments ci-après dénommés les « **Éléments** »). L'Abonné s'engage à ne pas porter atteinte, ou remettre en cause, de quelque manière que ce soit, les droits de K-NET sur les Éléments.

L'Abonné s'interdit expressément tout désassemblage des Équipements, tout opération de « *reverse engineering* » et plus généralement tout agissement pouvant porter atteinte aux droits de propriété intellectuelle de K-NET.

S'agissant de toute solution logicielle pouvant être utilisée, au choix de l'Abonné, dans le cadre des Services souscrits ou au titre d'une Option, ce dernier s'engage à respecter toutes conditions de licence qui serait associées à ladite solution logicielle.

13. DROIT DE RETRACTATION

13.1. DÉLAI

13.1.1. Abonnement avec vente d'Équipement

Conformément aux dispositions légales en vigueur, l'Abonné dispose d'un délai de 14 jours pour exercer son droit de rétractation à compter de la réception des Équipements.

13.1.2. Abonnement avec mise à disposition d'Équipement

L'Abonné dispose d'un délai de 14 jours pour exercer son droit de rétractation à compter de la conclusion du Contrat si le Service n'inclut pas la vente d'Équipement mais seulement une mise à disposition dans le cadre des Services.

- Si l'Abonné opte pour le prélèvement automatique le délai de rétractation démarre au moment de la signature du mandat.
- Si l'Abonné n'opte pas pour le prélèvement automatique le délai court à réception du dépôt de garantie de paiement.

Les Options ne donneront pas lieu à possibilité de rétractation si, avant la fin du délai de rétractation, l'Abonné a sollicité l'exécution du Service et renoncé expressément à son droit de rétractation.

13.2. MODALITÉS D'EXERCICE

Pour exercer son droit de rétractation, l'Abonné devra notifier auprès de K-NET sa décision de rétractation

du Contrat, au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté. Pour cela, l'Abonné pourra transmettre à K-NET le formulaire de rétractation ci-joint **(Annexe n°1)**. La notification de rétractation devra être adressée à K-NET, 130, rue Gustave Eiffel, Technoparc, à Saint-Genis-Pouilly (01630), via l'espace client, par e-mail ou remis en agence.

13.3. EFFETS

En cas de rétractation, l'Abonné devra renvoyer l'Équipement à ses frais à l'adresse suivante : K-NET - ZI de Ladoux - 10 RUE ORANGE - 63118 CEBAZAT. L'Équipement devra être remis au plus tard quinze (15) jours après la transmission du formulaire de rétractation par l'Abonné. En application de l'article L 221-23 du Code de la Consommation, l'Abonné devra prendre en charge les frais directs de renvoi de l'Équipement.

L'Équipement devra être retourné dans un état propre à une nouvelle commercialisation. A défaut de réception de l'équipement dans le délai susvisé et/ou si l'Équipement retourné est défectueux, il sera facturé à l'Abonné une indemnité forfaitaire mentionnée dans la Catalogue des Tarifs.

Conformément à l'article L 222-25 du Code de la Consommation, les Parties reconnaissent expressément que dans l'hypothèse selon laquelle l'Abonné exerce son droit de rétractation alors que son Contrat a d'ores et déjà commencé à la suite de sa demande expresse avant la fin du délai légal de rétractation, ce dernier devra payer un montant correspondant au Service d'ores et déjà fourni par K-NET.

14. DURÉE

Les Offres émises par K-NET sont sans durée d'engagement.

Le Contrat entre en vigueur à compter de son acceptation par l'Abonné dans le cadre de la validation définitive de la commande et est conclu pour une durée indéterminée.

Il est résiliable à tout moment par l'Abonné moyennant le renseignement du formulaire de résiliation.

Les Options et Services sont conclus pour une durée indéterminée et résiliable suivant les procédures de résiliation visées à l'article 18.

15. MEDIATION

Conformément aux articles L 224-41 et L612-1 du Code de la Consommation, K-NET permet à l'Abonné de recourir à un médiateur de la consommation.

En cas de litige et ou de réclamation l'Abonné peut s'adresser au :
Premier niveau de réclamation : l'Abonné devra en priorité s'adresser à K-NET au 09 72 350 350 (Numéro non surtaxé à partir d'une ligne fixe en France métropolitaine), du lundi au samedi sauf jour férié ou chômé, ou par courrier à K-NET 130 rue ou par e-mail à info@k-net.fr. K-NET s'engage à apporter une réponse à toute contestation ou demande de remboursement dans un délai de trente (30) jours ouvrés à partir de la date de réception de celles-ci.
Deuxième niveau de réclamation : l'Abonné en l'absence de réponse satisfaisante du Service client devra saisir le Service qualité soit à l'aide du formulaire en ligne sur le site à l'adresse https://www.k-net.fr/espace-qualite/ soit par recommandé avec accusé de réception à K-NET Service Qualité 96 Boulevard Vivier Merle 69003 LYON.
Troisième niveau : en l'absence de solution dans les trente (30) jours qui suivent la demande de l'Abonné au Service qualité, il pourra saisir l'Association Médiation des Communications Électroniques suivant la procédure visée à l'adresse https://www.mediation-telecom.org/saisir-le-mediateur pour rechercher gratuitement un règlement à l'amiable.

16. DONNÉES PERSONNELLES

La présente clause a pour objet de définir les conditions dans lesquelles K-NET s'engage à effectuer les opérations de traitement des Données personnelles des Abonnés en qualité de responsable des traitements.
En l'occurrence, K-NET s'engage à se conformer aux dispositions suivantes : (ci-après les « ***Dispositions relatives aux Données Personnelles*** »)

- La loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés,

- Le règlement général sur la protection des données 2016/679 du 27 avril 2016.

Les Données personnelles collectées par K-NET concernent exclusivement, et pour les besoins des présentes, les coordonnées suivantes de l'Abonné : Nom, prénom, courriel, numéro de téléphone, adresse postale et RIB.

À ce titre et dans le cadre de l'exécution du Contrat, l'Abonné s'engage à communiquer des informations d'identification à jour à K-NET et à lui fournir des coordonnées bancaires exactes.

Le traitement des Données personnelles de l'Abonné est fondé sur :

- L'exécution de mesures précontractuelles ou du Contrat lorsque K-NET met en œuvre un traitement ayant pour finalités l'exécution des présentes, la gestion et le suivi de ses dossiers et/ou la gestion de demande de devis et/ou réclamations ;
- Le respect d'obligations légales et réglementaires lorsque le traitement de Données personnelles est rendu obligatoire par un texte (facturation, comptabilité, prévention du blanchiment et du financement du terrorisme, lutte contre la corruption…).
- L'intérêt légitime poursuivi par K-NET lorsqu'il poursuit les finalités suivantes : prospection et animation, gestion de la relation avec ses Abonnés et/ou organisation d'évènements, enquêtes de satisfaction ou statistiques.

Les Données personnelles de l'Abonné sont conservées pendant la durée d'exécution du Contrat augmentée de 3 ans à des fins d'animation et prospection, sans préjudice des obligations de conservation ou des délais de prescription étant applicables.

K-NET n'effectue aucun transfert de Données personnelles vers des pays étrangers (hors Union Européenne). Si K-NET est tenue de procéder à un transfert de données vers un pays tiers ou à une organisation internationale, en vertu du droit de l'Union ou du droit de l'État membre auquel elle est soumise, K-NET en informera l'Abonné avant le traitement.
K-NET prendra toutes précautions utiles aux fins de préserver la sécurité et la confidentialité des données et, notamment, empêcher qu'elles soient déformées, endommagées, ou que des tiers non autorisés y aient accès.
En application des Dispositions relatives aux Données Personnelles, l'Abonné peut demander que soient rectifiées, complétées, clarifiées, mises à jour ou effacées les Données personnelles le concernant qui sont inexactes, incomplètes, équivoques, périmées ou dont la collecte ou l'utilisation, la communication ou la conservation sont interdites.
L'Abonné peut exercer ce droit et obtenir communication des informations le concernant, en écrivant à l'adresse suivante : K-NET – 96 boulevard Vivier Merle 69003 LYON. En l'occurrence, K-NET garantit que ces demandes seront prises en compte dans les meilleurs délais.
Il est par ailleurs rappelé que l'Abonné dispose d'un droit d'introduire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle compétente en cas de non-respect par K-NET de ses obligations.

17. RÉSILIATION

17.1. RÉSILIATION SANS FAUTE DU CONTRAT

Chacune des Parties demeure libre de résilier le Contrat sous réserve de le notifier par lettre recommandée avec avis de réception à l'autre Partie comme suit :

- À tout moment par l'Abonné en adressant le formulaire de résiliation dument renseigné à l'adresse suivante : K-NET 13 ter Rue Duroyer, 80000 AMIENS ou en le déposant en mains propres en agence.

- Suivant un préavis de trois (3) mois par K-NET

La résiliation sera effective dans les dix (10) jours de la réception de la notification de la résiliation, sauf pour les Options, résiliées en fin de mois selon la date de réception du formulaire de résiliation. La validation de demande de résiliation d'une option sera réalisée par l'Abonné via un lien HyperText qu'il recevra par courrier électronique.

17.2. CONDITIONS ASSOCIÉES À LA RÉSILIATION

Dans l'hypothèse où un Equipement aurait été fourni au Client dans le cadre du Contrat, le Client s'engage à restituer ce dernier à ses frais complets et en bon état dans son emballage d'origine, sous réserve de toute usure normale due à son utilisation, au plus tard dans les quinze (15) jours calendaires suivant la fin effective du Contrat. Cette restitution sera effectuée comme suit :

- Soit un envoi par la poste à K-NET 13 ter Rue Duroyer, 80000 AMIENS
- Soit une remise en agence

A défaut de restitution dans le délai précité ou en cas de retour incomplet du matériel mis à disposition ou en mauvais état de fonctionnement ou en cas de détériorations imputables à l'Abonné, hors cas de vice propre du matériel, K-NET procèdera à la facturation des indemnités forfaitaires mentionnées dans le Catalogue des tarifs.

Dans le cas où le client résilie le contrat avant la mise en service de sa ligne alors que des travaux de raccordement ont été réalisés par l'Opérateur d'Infrastructure, le client reste redevable d'un forfait de raccordement tel que défini dans le Catalogue des tarifs en sus des frais de résiliation.

En cas de résiliation du Contrat, seront facturés à l'Abonné des frais de résiliation conformément au Catalogue des Tarifs. Ces frais couvrent les coûts de déconnexion et désactivation des Services supportés par K-NET, tant directement qu'au titre des coûts dus par K-NET auprès des opérateurs d'infrastructures concourant à la fourniture des Services.

Sous réserve des stipulations propres à la rétraction, et sauf hypothèse de non-respect des délais imputables à K-NET, le paiement de toute commande de Services et/ou d'Equipement reste dû en intégralité par l'Abonné, nonobstant toute résiliation notifiée avant la réalisation, par K-NET, de la commande.

S'agissant de tout paiement déjà effectué par l'Abonné au titre d'une période résiliée, K-NET opérera un remboursement des sommes versées au prorata de la durée du ou des Services ou de l'Option restant à courir.

17.3. RÉSILIATION PARTIELLE D'UN SERVICE : RESTITUTION DES EQUIPEMENTS LOUÉS OU SOUS DEPOT DE GARANTIE

Dans l'hypothèse où l'Abonné ne souhaiterait plus utiliser les Equipement loués, ce dernier pourra solliciter la résiliation de la location afférente à ces derniers, sous réserve de respecter les conditions stipulées aux articles 17.1 et 17.2.

17.4. RÉSILIATION PARTIELLE D'UN SERVICE : TÉLÉPHONIE

Une telle résiliation peut intervenir suivant les mêmes conditions que celles visées en article 17.1. La portabilité du numéro de téléphone de l'Abonné auprès d'un nouvel opérateur n'entraine pas de manière automatique la résiliation du service attaché audit numéro et ni la résiliation du Contrat.

17.5. RÉSILIATION D'UNE OPTION

Chacune des Parties demeure libre de résilier un tel Service :

- À tout moment par l'Abonné sous réserve de contacter le Service client par téléphone, par e-mail, ou en agence. K-NET adressera à l'adresse électronique de l'Abonné, telle qu'elle figure au titre de son espace client, un courrier électronique sollicitant une confirmation de résiliation suivant un lien hypertexte dont l'activation par l'Abonné permettra de confirmer la résiliation visée.
- Suivant un préavis de deux (2) mois par K-NET

17.6. RÉSILIATION : MIGRATION POUR UNE NOUVELLE OFFRE DE SERVICES

Dans l'hypothèse où l'Abonné souhaiterait bénéficier d'une évolution de ses Services, ce dernier devra renseigner le formulaire de migration, en permanence accessible sur l'espace abonné. Dès réception de cette demande, K NET adressera une confirmation par courrier électronique d'une telle demande, le processus de souscription tel que visé en article 5

s'appliquant de même que tout délai de mise en œuvre des Services tel que visé aux présentes. Il est cependant expressément convenu que :

- Aucun délai de rétractation ne saurait être applicable au titre de Services déjà fournis ou Equipement déjà en possession de l'Abonné s'il s'agit d'une simple évolution des Services.
- Les Services initialement souscrits seront automatiquement résiliés dès activation des nouveaux Services objet de la migration activés.
- La caution ou la location mensuelle rattachée à l'Offre précédente est interrompue. La caution ou la location mensuelle rattachée à la nouvelle Offre est alors facturée à compter de la prise en compte de la demande par K-NET.
-

Les frais liés à toute opération de migration sont visés au sein du Catalogue des Tarifs.

- Dans le cas où l'Abonné opte pour une Offre avec un tarif supérieur par rapport à son abonnement précédent, aucun frais de migration n'est à prévoir. En cas d'expédition d'Equipement par Chronopost, des frais d'expédition seront appliqués.
- Dans le cas où l'Abonné souscrit à une Offre avec un tarif inférieur, des frais de migration tels qu'indiqués dans le Catalogue des Tarifs sont applicables.

17.7. RÉSILIATION DES ABONNEMENTS FORFAIT MOBILE

Il est expressément rappelé à l'Abonné que de telles offres sont proposées en partenariat avec un opérateur tiers, K-NET étant uniquement distributeur de telles offres. Des lors, toute souscription et résiliation de tel service sont régies exclusivement par les conditions contractuelles de l'opérateur tiers et en aucun cas par les présentes.

17.8. EFFET DE LA RÉSILIATION D'UN SERVICE OU D'UNE OPTION

L'Abonné prend soin, lors de toute notification d'une résiliation, d'avoir anticipé les conséquences de cette dernière et dès lors s'être assuré, suivant la nature du service en cause, d'avoir récupéré l'ensemble de ses Données hébergées/sauvegardées et ou avoir pris soin d'anticiper tout rupture de ses Services dans l'attente de la fourniture de nouveaux services par tout nouvel opérateur.

S'agissant des noms de domaine de second niveau tel qu'offerts dans le cadre de la souscription des Services de l'Offre Triple Play ou à défaut de tout autre nom de domaine souscrit au titre d'une Option, il est expressément rappelé que leur utilisation cessera à la résiliation des Services associés de même que toute boite mail associée.

K-NET s'engage à maintenir gratuitement un accès aux courriers électroniques reçus par l'Abonné sur l'adresse électronique attribuée par K-NET, pour une durée de six mois à compter de la résiliation du Contrat.

17.9. GARANTIES

Il est porté à la connaissance de l'Abonné qu'il peut selon les offres souscrites opter pour un dépôt de garantie en garantie du paiement des factures et/ou en contrepartie de la mise à disposition de matériel et équipements.

Dans l'hypothèse où un dépôt de garantie aurait été adressé à K-NET, elle restituera la caution ou dépôt de garantie au plus tard sous un délai de dix (10) jours ouvrés à compter de la cessation de la situation ayant justifié son versement ou, à défaut, au terme du Contrat de Service sous réserve du paiement des factures restant dues et de la réception de l'Equipement et sous déduction des sommes dues à K-NET. Le dépôt de garantie n'est pas productif d'intérêts. Les dépôts de garanties ne peuvent se compenser avec des sommes dont l'Abonné serait débiteur sauf au terme du Contrat. Dans cette hypothèse, une compensation sera opérée entre le montant de la facture de clôture ainsi que le montant de toute autre facture impayée et le montant du ou des dépôts de garantie dès lors que les sommes dues ne sont pas contestées par l'Abonné. A l'issue de cette

compensation, si l'Abonné reste débiteur, il sera tenu de régler le solde à K-NET dans les délais prévus. Si, en revanche, le montant du dépôt de garantie était supérieur au montant des sommes dues à K-NET, cette dernière procèdera au remboursement du solde dans le délai de 10 jours susvisé.

S'agissant de tout dépôt de garantie, son remboursement s'effectuera par virement ou chèque libellé à l'ordre du titulaire du Contrat et envoyé à l'adresse communiquée au sein de son espace client.

17.10. RÉSILIATION POUR FAUTE

Tout litige qui pourra naître à l'occasion du Contrat, relatif notamment à sa validité, son interprétation, son exécution ou sa cessation devra être porté à la connaissance de l'autre Partie par lettre recommandée avec avis de réception mentionnant précisément les griefs. A défaut de tout accord intervenu sous un délai d'un (1) mois à compter de la date de réception de la notification et sauf meilleur accord conclu entre les Parties, la Partie victime qui estime que le manquement est suffisamment grave au titre des conséquences qu'il emporte pour elle pourra solliciter la résiliation du Contrat.

Les Parties reconnaissent expressément que le non-paiement d'une facture par l'Abonné est constitutif d'une faute.

La résiliation pour faute de l'Abonné n'exclut pas le paiement des frais de résiliation tels que visés en article 17.1.

17.11. RÉSILIATION EN CAS DE FORCE MAJEURE

Dans le cas où une situation relevant de la force majeure, telle que définie à l'article 1218 du Code Civil perdurait pendant plus d'un (1) mois, chacune des Parties sera en droit de résilier le Contrat sans qu'il puisse être fait état d'un quelconque préjudice. Aucun frais de résiliation ne sera appliqué.

17.12. CONSÉQUENCE DE LA RÉSILIATION

En cas de résiliation du présent contrat, les parties conviennent qu'elles satisferont toutes leurs obligations nées avant ou à la date de la résiliation.

18. MODIFICATION DES CONDITIONS GENERALES

Les présentes sont rédigées dans le cadre des dispositions législatives et réglementaires en vigueur à la date de l'établissement de l'Offre. Si celles-ci venaient à être changées et modifiaient les conditions économiques de l'Offre et/ou en cas d'amélioration de ses Services, K-NET se réserve le droit de procéder à tout moment à leur modification.

A cet effet, les nouvelles Conditions Générales seront communiquées à l'Abonné par courrier électronique suivant un préavis minimal de trente (30) jours avant leur entrée en vigueur. Sauf à avoir accepté expressément ces nouvelles conditions, l'Abonné reste libre de résilier les Services et/ou le Contrat dans les quatre (4) mois suivant l'entrée en vigueur des nouvelles Conditions Générales et plus généralement à tout moment suivant les conditions de résiliation telles que visées ci-dessus.

Les conditions générales de vente applicables sont celles en vigueur sur le site lors de la validation de la commande par le consommateur.

19. DIVERS

19.1. CONVENTION DE PREUVE

Sauf stipulation contraire expresse visée aux présentes, les Parties déclarent qu'elles acceptent de procéder à l'échange des informations nécessaires qui font l'objet des Services par courriers électroniques à l'adresse info@k-net.fr pour K-NET et à l'adresse préalablement renseignée par l'Abonné lors de la Commande. De même, feront foi entre les Parties sans nécessiter une confirmation par écrit, tous éléments tels que notamment logs ou connexions ou horodatage dans le cadre de l'utilisation des Services.

19.2. STIPULATIONS

Si une ou plusieurs stipulations du Contrat sont tenues pour non valides ou déclarées telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, elle(s) sera (ont) réputée(s) non écrite(s) ; les autres stipulations garderont toute leur force et portée.

19.3. FORCE MAJEURE

La force majeure suspend les obligations des Parties le temps de son existence. Sont considérés comme des cas de force majeure, toute situation telle que définie à l'article 1218 du Code Civil, de même que toute interruption de service non planifiée des opérateurs de réseaux de communication électroniques et/ou de fournisseur d'énergie dont dépend K-NET pour fournir ses Services. Si un cas de force majeure devait perdurer pendant plus de 2 (deux) mois consécutifs, chacune des Parties sera en droit de résilier le Contrat sans frais et sans qu'il puisse être fait état d'un quelconque préjudice.

19.4. CESSION-SOUS TRAITANCE

Le Contrat est conclu en la considération de l'Abonné et ne peut faire l'objet d'une cession sans l'autorisation préalable et écrite de K-NET qui reste libre de refuser une telle demande.

Dans l'hypothèse où un Abonné souhaiterait cesser la souscription des Services et faire reprendre ces derniers, sans interruption, par un tiers, (ou changer de nom de titulaire du Contrat), il pourra contacter le service clients aux fins que ce dernier apprécie si un simple avenant peut être conclu, ou si un nouveau contrat devra être conclu.

Il est d'ores et déjà convenu par l'Abonné que K-NET puisse céder le contrat et /ou sous-traiter tout ou partie de ses obligations objet du Contrat sous réserve de respecter toute législation relative aux Données personnelles.

19.5. INTÉGRALITÉ DU CONTRAT

Le Contrat contient l'intégralité des obligations des Parties. Les dispositions du Contrat sont exclusives de toutes autres. Elles annulent et remplacent toutes propositions, accords ou protocoles et prévalent sur toutes autres communications entre les Parties, se rapportant à l'objet des présentes, faites ou non pendant son exécution.

Toutes les autres clauses figurant sur les documents échangés antérieurement à l'Offre sont réputées nulles et non écrites. Tout autre document que le Contrat et notamment catalogues, prospectus, publicités, notices, n'a qu'une valeur informative et aucunement contractuelle.

19.6. NON RENONCIATION

Le fait que l'une des Parties n'ait pas exigé l'application d'une clause quelconque du Contrat, que ce soit de façon permanente ou temporaire, ne pourra en aucun cas être considéré comme une renonciation aux droits de cette Partie découlant de ladite clause dont l'inapplication a été tolérée.

19.7. TITRES DES ARTICLES DU CONTRAT

Les titres des articles du Contrat sont insérés dans le seul but d'en faciliter la référence et ne peuvent être utilisés pour donner une interprétation à ces articles ou en affecter la signification. Aussi, en cas de difficulté d'interprétation entre l'un quelconque des titres et l'une quelconque des clauses constituant le Contrat, les titres seront déclarés comme inexistants.

19.8. DIFFEREND

Le Contrat est régi par la loi française.

Sans préjudice de l'article 18.10 des présentes, toutes difficultés relatives à l'application ou à l'interprétation du Contrat liant les Parties seront soumises, à défaut de parvenir à une résolution amiable du litige, devant les juridictions compétentes.

ANNEXE 1 : FORMULAIRE DE RETRACTATION

K-net
Internet • Téléphone • Télévision
Siège : Technoparc 130, rue Gustave Eiffel - 01630 SAINT-GENIS-POUILLY
info@k-net.fr - 09 72 350 350 - www.k-net.fr

Formulaire de Rétractation

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

Formulaire à envoyer complété par :

E-mail	ou	Courrier	ou	En Agence
info@k-net.fr		K-net Service Rétractation 13 ter rue Duroyer 80000 AMIENS		Liste des agences sur www.k-net.fr/agences

Vous pouvez également vous rétracter via votre espace client.

Mes références (ce formulaire est nominatif. Il ne doit en aucun cas être utilisé par un autre abonné)

N° Client : .....

Nom : ..... Prénom : .....

Adresse mail : .....

Adresse de raccordement : .....

J'ai souscrit : ☐ Sur internet
☐ Par téléphone

Motif de rétractation : .....

.....

.....

.....

Je souhaite me rétracter de mon abonnement N° ..... souscrit le .....

Pour rappel, selon nos conditions générales de vente, vous disposez d'un délai de 14 jours suivant la souscription pour vous rétracter sans frais.
Vous ne disposez pas de ce droit à la rétractation si vous avez souscrit en agence.

Fait à ..... Signature :

Le .....

Vous avez des questions ? Ligne dédiée : **09 72 350 350** - choix 3