

KIWAK est conforme aux dispositions de l'article L.33-1 du Code des Postes et des Communications Electroniques, exploité par Véonet, S.A.R.L au capital de 1 500 euros, et l'Association LIBERTY MULTIMEDIA, Opérateur de Services de Communications Electroniques déclaré auprès de l'Autorité de Régulation des Télécommunications sous la décision N° 06/2708 conforme aux dispositions de l'article L.33-1 du Code des Postes et des Communications Electroniques.

Il est expressément stipulé que les Services de Communications Electroniques sont fournis sur la base du réseau public Internet et selon le protocole IP et que, à ce titre, ils n'offrent pas les mêmes garanties et fonctionnalités que le service téléphonique classique fourni sur une ligne du réseau téléphonique commuté (RTC). En particulier, **les Services ne permettent pas d'émettre des appels vers les numéros d'urgents.**

ARTICLE 1 – OBJET

Les présentes conditions générales de services s'appliquent aux services commercialisés par KIWAK, www.kiwak.net, pour le compte de Véonet, S.A.R.L au capital de 1 500 euros domiciliée au 1025, Avenue Paul Brutus – 13170 LES PENNES MIRABEAU.

Le client reconnaît avoir consulté les présentes conditions générales et les accepte pleinement.

ARTICLE 2 – DEFINITIONS

Le "Service" proposé par KIWAK consiste à la fourniture d'une ligne de téléphonie VoIP afin de téléphoner de manière gratuite ou payante vers d'autres postes téléphoniques du réseau de télécommunication ouvert au public (RTC) ou postes téléphoniques utilisant le protocole de Voix sur IP (VoIP).

Le Service peut être assorti d'une souscription à un forfait mensualisé et/ou à l'attribution d'un numéro de téléphone géographique et/ou non géographique.

ARTICLE 3 – INSCRIPTION, SOUSCRIPTION et RETRACTATION AUX SERVICES

3.1 Inscription

Pour s'inscrire, le client doit se rendre sur le site internet www.kiwak.net et saisir dans les formulaires prévus à cet effet un certain nombre de renseignements précis. KIWAK refusera toute souscription incomplète.

Afin de valider et de vérifier l'authenticité des données communiquées par le client, KIWAK demande un numéro de téléphone mobile français valide commençant par 06. Ce numéro est utile pour valider l'inscription sur le site internet via l'envoi d'un SMS non surtaxé à la charge du client.

Le client reçoit par la suite un E-mail lui communiquant ses identifiants de connexion qu'il utilisera depuis un logiciel ou terminal de téléphonie compatible SIP.

Le Service KIWAK est réservé aux particuliers et raisons sociales dans la limite d'une seule souscription par personne et par foyer (même nom, même adresse postale, même adresse email) ou siège social.

KIWAK se réserve le droit de refuser toute inscription pour des raisons techniques légitimes ou si le client ne respecte pas les prés requis à son adhésion cités ci-dessous.

3.2 Souscription aux services

Le client peut souscrire en ligne aux Services par abonnement mensuel (Les Forfaits), et peut bénéficier des Services par achat de crédit de communications prépayées.

Les souscriptions aux différents services par ces deux moyens ne sont pas exclusives l'une de l'autre.

3.3 Rétractation

Le client dispose de 7 jours ouvrés pour rétracter sa souscription aux forfaits. En revanche, toute communication facturée est due, même en cas de rétractation. Le client sera remboursé au prorata des sommes versées d'avance s'il y a lieu.

En cas de consommation de crédit sur une offre « illimité », les communications seront facturées aux tarifs en vigueur sur le site de KIWAK.

ARTICLE 4 – DESCRIPTION DES SERVICES

Les Services ont pour vocation première de permettre au Client de recevoir et d'émettre des communications en provenance ou à destination d'autres Clients.

Les communications effectuées sur le réseau KIWAK sont facturées par KIWAK aux conditions indiquées sur le site internet. KIWAK se réserve le droit de proposer des communications gratuites, semi-payantes ou payantes pour les appels vers toutes les destinations.

La tarification des produits et services est indiquée sur le site internet de Kiwak qui vaut document de référence tarifaire. Une version papier de ce document est disponible auprès du service clientèle, frais de traitement et d'expédition à la charge du client.

4.1 Service de communication en Voix sur IP entre Clients

KIWAK permet au client de se mettre en relation gratuitement avec d'autres utilisateurs de KIWAK via des logiciels de téléphonie sur IP ou des téléphones IP compatible alphanumérique.

KIWAK permet également au client de se mettre en relation gratuitement avec d'autres utilisateurs de KIWAK dans le cadre où le correspondant posséderait un numéro de téléphone non géographique « WakIN » raccordé à son compte KIWAK. La communication sera effectué via notre réseau et ne transitera pas sur le réseau RTC traditionnel.

4.2 Attribution d'un numéro non géographique en 09

KIWAK met à disposition de chaque client un numéro de téléphone non géographique en 09 dont les conditions d'obtention sont décrites dans l'article 7 des présentes.

Le choix du numéro de téléphone en 09 s'effectue sur le site internet de KIWAK parmi l'unique liste présentée au client. Pour des raisons techniques, le choix du numéro de téléphone n'est pas forcément disponible et KIWAK se réserve le droit d'attribuer un autre numéro que celui choisi par le client si nécessaire.

Ce numéro de téléphone est attribuable dans le cas où le compte du client est au préalable dépourvu d'un numéro, dans la limite d'un seul numéro par compte.

Le numéro de téléphone est définitivement perdu par le client dans le cas où le compte de celui-ci serait inactif, aucune communication sortante, durant un période de 180 jours consécutifs. Les modalités d'obtention d'un nouveau numéro en 09 reste identiques.

4.3 Attribution d'un numéro géographique

Les conditions d'attribution sont décrites dans l'article 5 des présentes CGU.

KIWAK se réserve la facultés de modifier le numéro sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnisation à ce titre.

4.4 Messagerie vocale optionnelle

KIWAK met à disposition de chaque client une messagerie gratuite dont la capacité de stockage des messages est limitée en quantité et en durée.

Ce service est accessible via le 123 composable depuis n'importe quel terminal raccordé au réseau KIWAK.

4.5 Service d'inscription dans l'annuaire universel

Tout Client particulier et titulaire d'un Service de Voix sur IP auprès de KIWAK, peut bénéficier gratuitement d'une inscription dans l'annuaire universel à sa demande et après avoir fourni les informations nécessaires à sa parution.

Ses coordonnées téléphoniques figurent dans la liste alphabétique de l'Opérateur en charge de l'annuaire universel, sous formes imprimées et électroniques. Ses coordonnées seront également communiquées par les services de renseignements téléphoniques.

Le Client peut choisir de diffuser ou non certaines informations (adresse, sexe, prénom...) ainsi que certaines options de parution (annuaire inversé...) afin de garantir le respect de sa vie privée

Le Client est informé qu'il peut, dans les conditions prévues aux articles 35 et 36 de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978, rectifier, compléter, clarifier, mettre à jour ou effacer les données de la Liste le concernant.

4.6 Service d'envoi de SMS

Cette option permet au client d'envoyer un SMS, un court message textuel, à partir du site KIWAK vers tous les téléphones mobiles de certains opérateurs.

KIWAK propose l'Option Forfait SMS incluant un certain nombre de messages de type SMS consommables au cours d'un mois calendaire. Le SMS non consommés dans le mois sont définitivement perdus (sauf souscription à une option spécifique permettant le report).

Chaque SMS ne pourra pas dépasser cent soixante (160) caractères

Afin de proposer l'Option Forfait SMS et le Service SMS, KIWAK fait appel à un tiers prestataire dépendant des réseaux des opérateurs de mobiles. KIWAK s'engage à faire ses meilleurs efforts pour assurer au mieux la permanence et la continuité de ces services.

A ce titre, KIWAK est tenue à une obligation de moyen. Toutefois, KIWAK et/ou le tiers prestataire ne serait être tenu pour responsable des délais d'acheminement des SMS jusqu'au mobile ou de la non réception d'un SMS.

4.7 Service par Crédit de communications Prépayés

Le Client peut, à hauteur du montant dont il aura crédité son compte, émettre des appels locaux, nationaux et internationaux vers tout téléphone fixe ou mobile. L'activation du Compte Prépayé est initiée par le Client lors de l'achat d'un crédit de communications.

Toute somme créditée sur un compte KIWAK est définitivement acquise et est convertie en minutes de communication. Le client ne pourra prétendre à aucun remboursement des sommes éventuellement créditées sur son compte KIWAK.

Il appartient au Client de veiller depuis son compte personnel, à ce que son Compte Prépayé soit suffisamment crédité afin de ne pas s'exposer à une interruption de communication. Le Client est notamment invité par KIWAK à créditer son Compte Prépayé lorsque le solde de celui-ci atteint un plancher de un (1) euro. Il est alors notamment informé par mail du solde de son Compte Prépayé.

Le décompte des communications émises par le Client s'effectue à la seconde dès la première seconde.

Le crédit de communication acheté auprès de KIWAK est valable 30, 60 ou 90 jours quel que soit le montant, en fonction du moyen de paiement choisi par le client, sauf mention contraire lors de l'achat du crédit. Au delà, ce crédit est définitivement perdu.

Tout dépassement éventuel du Crédit de Communications Prépayées est dû et sera, à l'initiative de KIWAK, soit prélevé sur le prochain Crédit de Communications Prépayées du Client, soit directement facturé à ce dernier par KIWAK via un E-mail.

4.8 Service Portabilité entrante

Lorsque le service de portabilité est réalisable techniquement et géographiquement, KIWAK pourra être mandaté par le client pour procéder, auprès de l'opérateur cédant, à une demande de résiliation d'abonnement avec portabilité du numéro. Pour se faire, le client devra dûment remplir et signer le mandat de portabilité qu'il pourra se procurer auprès du service clientèle

La mise en œuvre du service ne pourra être effective au minimum, qu'après quinze (15) jours à compter de la réception de ladite résiliation et KIWAK ne pourra être tenue responsable des retards pris dans l'ouverture du service qui seraient imputables à l'opérateur cédant.

La portabilité du numéro ne pourra être effective que si la résiliation auprès de l'opérateur cédant est effectuée par la KIWAK et acceptée par l'opérateur cédant.

Le succès de l'opération de portabilité entrante n'est en aucun cas garanti par KIWAK .

Les frais de gestion de portabilité indiqués sur le site internet de KIWAK. Ces frais seront facturés au client pour chaque demande de portabilité du numéro de téléphone faite auprès de KIWAK

4.19 Services Complémentaires

KIWAK met à la disposition du Client des Services Complémentaires pouvant être associés aux Services décrits à l'article 5 des présentes. Toutes les informations nécessaires au fonctionnement et à l'attribution des Services Complémentaires sont disponibles sur le Site de KIWAK.

ARTICLE 5 – UTILISATION DES SERVICES et RESPONSABILITE DU CLIENT

5.1 Utilisation des services

L'accès au service est soumis à la détention d'un accès haut débit.

L'attribution d'un numéro en 09 non géographique est soumis aux règles d'attribution de l'ARCEP. Seul les résidents sur le territoire Français peuvent bénéficier de l'attribution de cette ressource téléphonique.

Pour les numéros géographiques, le client devra habiter dans la zone tarifaire correspondant au deux premiers chiffres du numéro de téléphone qu'il choisira. En cas de déménagement, le Client s'engage à en informer immédiatement KIWAK, afin de se voir attribuer un nouveau numéro correspondant à son nouveau lieu d'utilisation des Services.

En cas de fausse déclaration, KIWAK et/ou les autorités de régulation des télécommunications disposeront de la faculté de supprimer le numéro qui a été attribué au client et/ou la suppression totale de la ligne VoIP sans préavis

5.2 Limitations liées au service

En tout état de cause, quel que soient les Services souscrits par le Client, ce dernier est expressément informé des limitations de services suivantes :

- Le Service n'est pas garanti par KIWAK concernant l'acheminement des communications inclus dans la gratuité qu'elle soit partielle ou totale
- Le Service ne permet d'émettre des communications ni vers les numéros d'urgence, ni vers certains numéros spéciaux
- Les communications téléphoniques vers un numéro fixe en France ou à l'international seront automatiquement interrompues au bout de deux (2) heures;
- Les communications téléphoniques vers un numéro mobile seront automatiquement interrompues au bout de une (1) heure;
- Toute connexion aux Services sera interrompue en cas d'interruption de la connexion haut débit du Client;
- Le client doit utiliser le service de façon normale en « bon père de famille ».

Par conséquent, l'utilisation des Services à d'autres fins que privatives (par exemple le partage de l'accès téléphonique avec des personnes extérieures au foyer) ou de façon déraisonnable (taux d'utilisation manifestement excessif pour un Client par exemple, utilisation de numéros faisant l'objet d'une rémunération en faveur de l'appelant) ainsi que l'utilisation à titre gratuit ou onéreux des Services de KIWAK en tant que passerelle de réacheminement de communications, sont strictement interdites dans la mesure où elles sont susceptibles de créer une saturation du réseau support de nature à mettre en péril la qualité et la continuité du Service.

Si un Client ne respectait pas ce principe, il se retrouverait redevable à titre de pénalité d'une surcharge de 0,0320 € la minute. KIWAK se réserve aussi le droit de clôturer le compte d'un client en cas d'abus constaté sans que celui-ci ne puisse prétendre à une quelconque indemnité et facturer de fermeture de compte de 49 € par ligne.

5.2 Terminaisons d'appels

KIWAK se réserve le droit de ne pas acheminer certains numéros pour des raisons techniques ou légales

5.3 Obligations du client

Le client s'engage à communiquer à KIWAK toute modification nécessaire à la bonne exécution du contrat de services, et notamment de tout changement de coordonnées bancaires, raison sociale ou adresse.

Le client s'interdit de faire un usage illégal des produits et services. Il s'engage à ne pas contrevenir à l'ordre public ainsi qu'à toute réglementation applicable dans le cadre de leur utilisation.

ARTICLE 6 – RESPONSABILITE DE KIWAK

La responsabilité de KIWAK n'est pas engagée :

- en cas de mauvaise utilisation par le client et/ou ses correspondants des services ;
- en cas de non-respect des procédures d'installation ou d'utilisation du matériel, et notamment en cas d'utilisation par le client ou son correspondant de matériel incompatible avec le fonctionnement du service ou susceptible d'en perturber le fonctionnement ;
- en cas de divulgation, par tous moyens, du ou des codes d'accès aux services à une tierce personne non autorisée ;
- en cas de suspension de l'accès au service dans les cas visés par l'article 10 ;
- en cas de dysfonctionnement total ou partiel du service résultant de perturbations ou d'interruptions des moyens de télécommunications gérés par des opérateurs ;
- en cas d'aléas de propagation d'ondes électromagnétiques qui peuvent entraîner des perturbations ou des indisponibilités locales ;
- en cas de dommages indirects subis par le client du fait d'un mauvais fonctionnement des services, tels que notamment toute perte d'exploitation , tout préjudice commercial, financier ou moral ;
- en cas de suspension dans l'exécution des services dans le cadre de la maintenance du réseau, étant précisé que, sauf urgence, ces opérations seront effectuées en dehors des périodes de haut trafic et qu'un soin particulier sera apporté afin de réduire au maximum la période d'indisponibilité, en cas de restriction à la fourniture des services ou de cessation du droit d'exploitation des réseaux décidés par l'autorité publique.

Le service technique de KIWAK apporte une assistance sur le fonctionnement réseau SIP qu'il propose au client. En revanche, aucune assistance n'est due aux clients concernant le logiciel qu'ils utilisent pour se connecter au réseau SIP et le client devra se tourner vers l'éditeur du logiciel en question.

ARTICLE 7 – TARIFS et EVOLUTION

Les tarifs applicables aux services sont ceux disponibles sur le site internet www.kiwak.net

KIWAK se réserve le droit de modifier les tarifs des offres à tout moment. Les nouveaux tarifs sont opposables et applicables dès leur parution sur le site internet de KIWAK.

Le service pourra être dégradé pour l'amélioration du réseau de téléphonie sur IP KIWAK et le client ne pourra prétendre à un dédommagement uniquement s'il a souscrit à un Abonnement payant

En cas d'évolution des présentes conditions générales, le client sera averti par email et disposera de trente (30) jours pour accepter les nouvelles conditions ou résilier son contrat, passé ce délais les conditions générales seront considérées comme acceptées.

ARTICLE 8 – CONDITIONS FINANCIERES

8.1 Facturation

Pour chaque nouvelle facture, KIWAK adresse au Client un e-mail à l'adresse mail communiquée à KIWAK par le Client, l'informant qu'une nouvelle facture est mis en ligne sur son Compte Personnel correspondant à l'achat d'une Recharge ou à l'utilisation des Services par Prélèvement. Le Client s'engage à la consulter chaque nouvelle facture et à en faire une copie ou à l'imprimer afin de la conserver. Les factures seront accessibles en ligne pendant toute la durée du Contrat.

A moins que le Client ne procède à des réclamations auprès de KIWAK dans un délai de quinze (15) jours à compter de sa transmission en ligne, le Client est réputé avoir accepté la facture et renonce à toute demande ou réclamation à raison de toute erreur, omission ou différence qui n'aurait pas été signalée à KIWAK dans le délai mentionné ci-dessus.

Le Client pourra consulter l'état de consommation de son forfait (solde, nombre de minutes consommées, temps de communications restant, etc...) à tout moment via son Compte Personnel. Ces informations sont mises à jour régulièrement et établies à partir des éléments disponibles. Elles sont fournies par KIWAK à titre purement indicatif et ne constituent aucunement des données contractuelles.

8.2 Paiement

Le Client règle KIWAK par carte bancaire, chèque, prélèvement, Paypal, SMS+ ou tout autre moyen de paiement mis à disposition par KIWAK aux conditions indiquées sur le site www.kiwak.net. L'utilisation de l'un ou l'autre de ces modes de paiement peut être subordonné à des frais restants à la charge du client

En cas de retard ou de défaut de paiement et en l'absence de régularisation de sa situation par le Client dans un délai de dix (10) jours suivant la première tentative de prélèvement échouée (rejet de chèque, échec de prélèvement sur carte bancaire, etc...) signifiée par e-mail au Client, KIWAK se réserve la faculté de suspendre immédiatement l'accès du Client aux Services.

Au delà de ce délai, KIWAK appliquera une pénalité égale à 1,5 fois le taux d'intérêt légal avec un minimum de quatre euro et quatre-vingt centimes (4,80€). L'envoi de chaque courrier recommandé de rappel ou d'information contentieux sera facturé huit euros au client (8€).

KIWAK disposera également du droit de procéder à un recouvrement amiable ou judiciaire en mandatant une société spécialisée à compter du onzième (11 ème) jour de retard.

KIWAK se réserve le droit de facturer au client des frais liés au rejet du paiement par la ou les banques concernées par la transaction. Le montant de ces frais est indiqué sur le site internet de KIWAK

La suspension des Services pour retard ou défaut de paiement restera applicable jusqu'à complète régularisation par le Client de sa situation financière à l'égard de KIWAK.

Le Client ne pourra en aucun cas demander une exonération de paiement ou un remboursement des sommes déjà versées par lui au titre de la période de suspension.

Le fait générateur du premier prélèvement est la souscription d'un Service par Abonnement par le Client auprès de KIWAK. Pour les mois suivants, le prélèvement du montant dû pour le Mois Contractuel à échoir interviendra environ quinze (15) jours avant la fin du Mois Contractuel considéré.

Les sommes seront prélevées sur la Carte Bancaire spécifiée au moment de la souscription du service, en cas de refus KIWAK procédera à un deuxième prélèvement sur la Carte Bancaire par défaut spécifiée sur le Compte Personnel du client.

Le Client peut acheter un Crédit de Communications à tout moment. Le Client transmet à cet effet son numéro de carte bancaire via le site LA BANQUE POSTALE au moyen d'une connexion sécurisée afin de procéder à la transaction. L'Organisme Bancaire transmettra à KIWAK les informations afin de procéder au rechargement du Crédit de Communications.

ARTICLE 9 – DUREE DU CONTRAT

Les contrats de services sont conclus pour une période d'un mois, reconduit par tacite reconduction.

Le contrat prend effet à compter de l'inscription sur KIWAK confirmé par courrier électronique lors de l'envoi des identifiants.

ARTICLE 10 – FORCE MAJEURE

La responsabilité de l'une quelconque des parties ne pourra être engagée dès lors que l'inexécution ou le retard dans l'exécution de l'une ou de plusieurs obligations contenues dans le contrat de services résulte d'un cas de force majeure.

Sont notamment considérés comme des cas de force majeure les intempéries exceptionnelles, les catastrophes naturelles, les incendies, les inondations, la foudre, les surtensions électriques, les attentats, le cas de grèves et les restrictions légales ou réglementaires à la fourniture de services de télécommunications, et tout autre événement de force majeure ou cas fortuit au sens de l'article 1148 du Code Civil.

ARTICLE 11 – SUSPENSION, RESILIATION & CESSION

KIWAK se réserve le droit de résilier le compte du client sans préavis dans la mesure où celui-ci n'a pas respecté les présentes conditions générales ou a manqué à ses engagements (fausse déclaration, cessation de paiement)

Les services peuvent être interrompus dans les cas de force majeure, tels que définis à l'article 10 des présentes conditions générales de services.

Le client pourra résilier le contrat de service à tout moment, par courrier recommandé avec accusé de réception au service clientèle. La résiliation prendra effet au maximum un (1) mois après réception de la demande. La date de résiliation sera notifiée au client par email.

En cas de manquement de KIWAK, le client a la possibilité de demander résiliation sous 48 heures de son contrat par courrier recommandé. Pour être valide, le client devra avoir préalablement prévenu le service technique des difficultés qu'il rencontre et indiquer de façon précise le motif de résiliation sur son courrier recommandé. La demande sera prise en compte dès réception du courrier.

Le contrat de services ne peut être cédé ou transmis par le client, sous quelque forme que ce soit, en totalité ou en partie, sans accord préalable exprès et écrit du service clientèle. KIWAK peut céder, transférer ou apporter à un tiers sous une forme quelconque, les droits et obligations nés du contrat de services.

ARTICLE 12 – INFORMATIQUE ET LIBERTES

KIWAK s'engage à respecter les lois et règlements en vigueur relatifs à la protection de la vie privée du Client.

En application de la loi informatique et liberté n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée par la loi n°2000-719 du 1er août 2000, les informations nominatives déclarées par le Client pourront être communiquées sur réquisition judiciaire de KIWAK aux autorités judiciaires, policières ou administratives.

Les informations que le Client a communiquées à l'occasion de sa souscription sont nécessaires à la gestion du compte et des Communications Electroniques. Elles sont également destinées à permettre à LIBERTY MULTIMEDIA et KIWAK de lui faire connaître de nouveaux services, en aucun cas elles seront transmises à des partenaires tiers.

De plus, conformément à la Loi Informatique et Liberté n° 78-17 du 6 janvier 1978 le client dispose d'un droit d'accès et de rectification relatif aux données le concernant ainsi que d'un droit d'opposition. Pour l'exercer, il est prié de contacter le service clientèle par courrier simple à l'adresse suivante : VEONET - Service Client – 1025, Avenue Paul Brutus – 13170 LES PENNES MIRABEAU

En application du décret n°2003-752 du 1er août 2003, tel que modifié par le décret n°2005-606 du 27 août 2005, les opérateurs de téléphonie autorisés doivent participer à la constitution de l'Annuaire Universel. Cet annuaire contiendra les numéros de téléphone fixes et mobiles des clients de tous les opérateurs. KIWAK tient à ce que chacun de ses Clients puisse garder le contrôle sur ses données personnelles.

Conformément aux dispositions réglementaires mentionnées ci-dessus, en l'absence d'opposition expresse de sa part dans un délai de six mois à compter de sa première souscription, les coordonnées du Client seront communiquées par KIWAK aux sociétés autorisées à éditer un annuaire universel et à fournir un service universel de renseignements.

ARTICLE 13 – DISPOSITIONS DIVERSES

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation sont régies par le droit français. Tout litige concernant la formation, l'interprétation, l'exécution des présentes sera en premier lieu soumis à un règlement à l'amiable entre les Parties. Toutefois, en cas d'échec des négociations, tout litige sera soumis à l'appréciation des tribunaux français compétents. Dans le cas particulier où le Client serait une personne morale, les Parties déclarent que tout litige concernant la formation, l'interprétation, l'exécution des présentes est de la compétence exclusive du Tribunal d' Aix en Provence.