

Osmozis

Conditions générales d'utilisation

Mise à jour : juillet 2020

Les paragraphes qui suivent énoncent les termes et conditions d'utilisation des services d'accès à Internet sans fil ou filaire ainsi que des équipements et logiciels associés (le « Service » ou les « Forfait WiFi») qui sont fournis par Osmozis (et/ou ses filiales) auprès de ses clients (« utilisateur final », « vous »).

Les présentes CGU définissent les conditions d'utilisation du service de Forfaits WiFi exploité par la société Osmozis SA immatriculée en France à l'adresse suivante : 7 avenue de l'Europe – 34830 Clapiers (ci-après « Osmozis », « nous »). La société Osmozis est déclarée auprès de l'ARCEP en tant qu'opérateur WiFi.

Elle commercialise des services de télécommunication sans fil auprès des sites d'hôtelleries en plein air, résidences, ports de plaisance et tout autres établissements susceptibles de nécessiter ce service.

Ces CGU s'appliquent à tous les clients Osmozis. Aucune modification des CGU émanant du client ne sera acceptée. Pour toute information complémentaire, nous vous invitons à contacter le Service Support par mail support@osmozis.com ou par Hotline au +33 (0)1 84 19 45 15.

1. Description des services Osmozis :

En activant l'accès au Service, vous déclarez comprendre et accepter ces termes et conditions. L'abonnement WiFi par activation de Ticket ou par achat En ligne (en mode payant), est restreint au nombre de terminaux simultanés comme précisé sur le portail d'activation pendant toute la durée du Forfait WiFi souscrit. Pour se connecter au Service, le client doit d'abord connecter son appareil à une des bornes (hotspot) Osmozis, puis tester la qualité de sa connexion grâce à des minutes gratuites mises à disposition dans notre Page d'accueil. Cette dernière apparaît automatiquement dans le navigateur du client, lorsque celui-ci essaye d'ouvrir une page web.

a. Activation de Ticket:

Pour accéder au Service, le client peut acquérir un Ticket dans le point d'accueil désigné par son établissement de séjour.

Une fois les tests de connexion effectués, le client pourra donc activer le Forfait en inscrivant ses codes (identifiant + mot de passe + email) dans le Portail de connexion.

b. Achat En ligne (en mode payant)

Le client peut également acheter un Forfait WiFi directement dans notre Portail de connexion. Une fois les tests pertinents effectués, il pourra donc procéder à la sélection du Forfait souhaité puis au paiement par Carte bancaire dans notre site sécurisé.

La date de début et la durée de votre abonnement, ainsi que les présentes conditions d'utilisation, vous seront transmises par un courriel sur votre adresse renseigné sur le Portail de connexion.

Osmozis met à disposition une Hotline gratuite (en dehors des coûts de votre opérateur mobile) joignable 7 jours sur 7 au N° +33 (0)1 84 19 45 15.

2. Modalités d'abonnement aux services Osmozis :

- c. Les personnes qui n'ont pas encore atteint l'âge de la majorité (18 ans) ne sont pas autorisées à acheter les Forfaits WiFi Osmozis.
- d. Le client garantit à Osmozis que les données communiquées lors de sa souscription d'un abonnement WiFi sont exactes, complètes et à jour.
- e. Le client déclare comprendre et accepter ces conditions d'utilisation et de rétraction avant l'achat du Service.
- f. Le client s'engage à ne pas transmettre ses codes personnels d'accès au Service ni ceux d'un tiers, à aucune autre personne n'étant pas l'Utilisateur final.
- g. Le client s'engage également, lors de sa souscription et dans le cadre de l'utilisation du Service, à respecter l'ensemble des lois applicables.
- h. Vous n'êtes pas autorisé à revendre le Service à un tiers.
- i. Toute réclamation ou demande d'information peuvent-être adressées au service clientèle par mail aux adresses reclamation@osmozis.com ou support@osmozis.com ou encore par le biais de la Hotline +33 (0)1 84 19 45 15.

3. Droits et obligations d'Osmozis :

Osmozis ne communiquera vos coordonnées à aucun tiers sans votre accord, sauf dans les cas suivants :

- j. Nous pourrions communiquer vos coordonnées à des entreprises aux services desquels nous faisons appel pour la fourniture du Service, mais seulement en vue de vous fournir le Service.
- k. Nous pourrions coopérer avec les autorités réglementaires et/ou avec des tiers lors de toute enquête menée à propos d'un délit ou d'une infraction civile suspectée ou présumée, ce qui pourra nous amener à divulguer vos coordonnées, mais seulement si la loi nous y oblige.

Osmozis est tenu, dans le cadre de l'exploitation de son service, de respecter les dispositions légales sur la protection des données, en particulier la loi LCEN du 21 juin 2004, à conserver les données identifiantes prescrites par le décret n° 2011-219 du 25 février 2011. S'engage également à respecter les règles d'émissions électromagnétiques préconisées par le décret n° 2002-775 du 3 mai 2002 sur la fréquence et la puissance des ondes émises par les bornes WiFi. En addition du respect de la loi n° 2006-64 du 23 janvier 2006 relative à la lutte contre le terrorisme et portant sur diverses dispositions relatives à la sécurité et aux contrôles frontaliers.

- l. Osmozis fera ses meilleurs efforts pour offrir un accès ininterrompu au Service. Osmozis s'efforcera, dans la mesure du possible, de réaliser les opérations de maintenance de routine en dehors des heures normales d'ouverture des bureaux. Nous devons toutefois nous réserver le droit de modifier ou d'interrompre temporairement le Service ou toute partie du Service sans préavis pour les réparations techniques d'urgence.
- m. La sécurité dont vous bénéficiez pour vos opérations sur Internet ou sur votre Intranet d'entreprise est maintenue lorsque vous utilisez notre Service. Osmozis n'offre ni plus ni moins de sécurité que celle dont vous bénéficiez déjà parce que nous fournissons l'accès sans interférer avec le contenu. Pour cette raison, nous ne sommes pas et ne saurions être tenus responsables de la sécurité des informations que vous transmettez sur le Service. Osmozis n'est pas non plus responsable de l'exactitude, du caractère ponctuel ou à jour des informations obtenues sur Internet ou sur votre Intranet d'entreprise par le biais du Service.
- n. Pour les raisons énumérées aux paragraphes a. et b. ci-dessus, Osmozis ne sera en aucun cas tenue responsable des pertes indirectes, spéciales ou consécutives, des manques à gagner, des interruptions d'activité, des pertes de données ou d'informations, des brèches de sécurité, des pertes de clientèle ou autres pertes pécuniaires, y compris les pertes ou les dommages subis à la suite d'un virus, d'un refus de service, d'un pollupostage ou d'un piratage. En toute hypothèse, notre responsabilité sera limitée au montant que vous avez payé pour le Service.

4. Droits et obligations de l'utilisateur final :

Vous assumez la responsabilité (1) de la préservation du secret de votre mot de passe et (2) de toutes les activités menées sous votre identifiant utilisateur et votre mot de passe. Vous serez tenu responsable de tous les dommages, pertes, frais et dépenses, directs ou indirects, quelle que soit la façon dont ils sont occasionnés, subis par Osmozis en raison de la perte, de l'utilisation abusive et/ou de la divulgation de votre identifiant utilisateur et/ou de votre mot de passe.

Vous ne devez rien faire qui soit en infraction avec les lois ou les réglementations applicables, ou qui, directement ou indirectement, interfère ou perturbe le Service, les serveurs ou les réseaux connectés au Service.

Osmozis propose le Service pour des activités telles que l'utilisation active de la messagerie électronique, la messagerie instantanée, la navigation sur le World Wide Web et l'accès aux Intranets d'entreprise.

Les transferts de données de volume élevé, surtout s'ils sont continus, ne sont pas autorisés. Le transfert ou partage de votre identifiant utilisateur et de votre mot de passe à un autre individu est interdit, sauf si Osmozis l'a autorisé explicitement par écrit. Chaque accès est limité à un seul appareil. L'hébergement d'un serveur Web ou de tout autre serveur par le biais de notre Service est interdit. Il est interdit d'essayer d'accéder au compte d'autrui, d'envoyer des messages électroniques non sollicités en nombre, de récupérer les données personnelles des autres utilisateurs à leur insu et d'interférer avec d'autres utilisateurs du réseau. Osmozis se réserve le droit de suspendre le Service si vous utilisez le Service à des fins criminelles ou illégales.

Vous n'aurez droit à aucun dédommagement si vous ne pouvez pas utiliser le Service dans les cas suivants : (i) en cas de panne de courant générale au site d'accès, (ii) si des opérations de maintenance ont lieu ou (iii) si le Service a été interrompu en raison d'un problème échappant au contrôle d'Osmozis. Si toutefois le Service n'est pas disponible pour des raisons autres que celles indiquées aux points (i) à (iii), à tout moment et pour quelque durée que ce soit, en raison d'un manquement d'Osmozis, contactez le service clientèle pour un éventuel crédit d'heures.

L'utilisateur de l'accès à internet s'engage à ne pas utiliser cet accès 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 – tels que des textes, images, photographies, œuvres musicales, œuvres audiovisuelles, logiciels et jeux vidéo – sans autorisation. L'utilisateur est informé qu'un logiciel de partage (type pair à pair), lorsqu'il est connecté à internet, peut mettre à disposition automatiquement des fichiers téléchargés. Si ce type de logiciel est utilisé pour télécharger des œuvres protégées, il est préférable de le désactiver.

L'utilisateur est également tenu de se conformer à la politique de sécurité définie par OSMOZIS ainsi qu'aux règles d'utilisation du réseau et du matériel informatique.

Il est rappelé à cet égard que le titulaire d'un accès à internet, en l'espèce LE CLIENT, est tenu de sécuriser cet accès afin qu'il ne soit pas utilisé 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, sous peine d'engager sa responsabilité pénale.

Cette responsabilité du titulaire de l'accès n'exclut en rien celle de l'utilisateur qui peut se voir reprocher un délit de contrefaçon (article L. 335-3 du Code de la propriété intellectuelle).

5. Résiliation :

En cas de remboursement ou rétractation, vous devez contacter notre service Support par mail support@osmozis.com ou par téléphone, Osmozis met à disposition une Hotline gratuite (en dehors des coûts de votre opérateur mobile) joignable 7 jours sur 7 au N° +33 (0)1 84 19 45 15. Vous pouvez résilier votre Forfait WiFi payant de plusieurs manières.

Veillez noter que pour toute résiliation vous devez communiquer au service Support les informations suivantes : votre nom et prénom, votre confirmation de paiement et vos codes d'accès (identifiant et mot de passe). Nous ne pouvons pas vous rembourser au cas où vous perdez votre identifiant utilisateur et/ou votre mot de passe.

Le service commence à être exécuté dès que la connexion effective est activée. A ce titre, vous acceptez par la présente de renoncer à votre droit de rétractation 14 jours après l'achat du service (au sens de l'article L.121-121 du Code de la Consommation) et vous acceptez les modes de rétractations exprimés par la suite.

- o. Les Forfaits Payants souscrits par Carte bancaire feront l'objet d'un prélèvement pour le montant désigné dans le forfait choisi par l'utilisateur.
 - Si le Forfait a été entamé, il faudra contacter le service Support par mail ou par téléphone, pour mettre fin à votre consommation et pouvoir accéder au Formulaire de rétractation, qu'il faudra par la suite renvoyer. Ceci entraînera un remboursement au prorata, c'est-à-dire que le montant à rembourser sera calculé selon le temps et les données consommées par vous, jusqu'au moment où vous nous avez informé de votre rétractation. (Exemple : Forfait 5 jours / prix 5 euros. Entamé avec 2 jours d'utilisation, vous fera un remboursement au prorata de 3 euros).
 - Si le Forfait n'a pas été activé, il faudra contacter le service Support également pour « bloquer » cet abonnement et remplir le Formulaire de rétractation, puis le renvoyer pour pouvoir accéder à un remboursement intégral.

- p. Les Forfaits Payants souscrits par achat de Ticket dans le point de vente de votre établissement de séjour, suivront la même procédure que pour les paiements effectués par Carte bancaire. De ce fait, le remboursement au prorata ou intégral sera effectué directement par le personnel de l'établissement et non pas par envoi du Formulaire de rétractation, après confirmation de notre service Support.

Le Formulaire de rétractation ci-joint, sera traité dans un délai de 14 jours et le remboursement s'effectuera selon le choix du client, par Chèque ou PayPal, ce qu'il précisera préalablement dans le formulaire. Le client peut le renvoyer par mail à support@osmozis.com/reclamation@osmozis.com ou par courrier à l'adresse suivante :

*Osmozis SA
Service Support
7 avenue de l'Europe
34830 Clapiers
France*

6. Dispositions finales :

Osmozis se réserve le droit de modifier les présentes CGU ainsi que tout autre document relatif au contrat avec effet dans le futur. Dans ce cas, Osmozis en informera préalablement tous les clients concernés.

Si le client s'oppose à une modification, Osmozis a le droit de mettre un terme à l'abonnement pour la bonne marche des services conformément aux dispositions des présentes CGU.

Le droit français s'applique s'agissant des règles gouvernant le droit de rétractation auparavant exposé.

Tout litige sera en priorité traité par une résolution amiable, au maximum dans les 14 jours de la réclamation.

Ces termes et conditions, ainsi que toutes les autres relations juridiques entre Osmozis et vous, seront régis par le droit français et de la compétence exclusive des tribunaux français.

Formulaire de rétractation

Si vous souhaitez exercer votre droit de rétractation, veuillez remplir ce formulaire et nous le renvoyer.

Osmozis SA
Service Support
7 avenue de l'Europe
34830 Clapiers
France

Mail : support@osmozis.com ou reclamation@osmozis.com

Fax : +33 (0)4 26 69 08 60

- Nom et Prénom de l'utilisateur :
- Adresse de l'utilisateur :
- Code postal :
- Ville :
- Pays :
- Lieu de séjour :
- Description du problème :
- Durée de l'abonnement :
- Montant de l'abonnement :
- Date de début du forfait :
- Adresse mail utilisée pour la commande ou références client (numéro de confirmation, identifiant, mot de passe) :
- Mode de paiement :
- Mode de remboursement (Chèque ou PayPal) :

Signature :

Date :