

Conditions générales d'utilisation (France – version française)

Applicables à compter du 12 mai 2022

ENTRE

L'utilisateur du Service Wifirst, ci-après dénommé l'"Utilisateur"

ET

Wifirst, société par actions simplifiée, au capital de 16 076 007 euros, dont le siège social est 26 rue de Berri Paris 75008, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 441 757 614, numéro de TVA FR72441757614, dont le site web est consultable à l'adresse <https://www.wifirst.com/>, représentée par son Président, ci-après dénommée "**Wifirst**".

PRÉAMBULE

Wifirst est un opérateur de réseau et de services de communications électroniques, régulièrement déclaré auprès de l'Autorité de Régulation des Postes et des Communications Électroniques (ARCEP).

À ce titre, Wifirst propose une offre d'accès à des services de communications électroniques reposant, en fonction de l'éligibilité du lieu de raccordement de l'Utilisateur, sur un raccordement de l'Utilisateur en technologie WiFi ou Ethernet.

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation (« CGU ») ont pour objet de définir les modalités de mise à disposition du Service Wifirst et les conditions d'utilisation du service par l'Utilisateur.

ARTICLE 1. DÉFINITIONS

Les expressions et termes en majuscule des CGU auront la définition suivante :

DHCP - *Dynamic Host Configuration Protocol* : désigne un protocole réseau dont le rôle est d'assurer la configuration automatique des paramètres IP d'un Equipement, notamment en lui affectant automatiquement une Adresse IP et un masque de sous-réseau. DHCP peut aussi configurer l'adresse de la passerelle par défaut ainsi que des serveurs de noms DNS.

DNS - *Domain Name System* (système de noms de domaine) désigne le service permettant de traduire un nom de domaine en informations de plusieurs types qui y sont associées, notamment en Adresses IP de la machine portant ce nom.

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

Équipement : appareil avec lequel l'Utilisateur va se connecter au service.

HADOPI : désigne la *Haute Autorité pour la diffusion des œuvres et la protection des droits sur internet* (HADOPI), autorité publique indépendante française créée par la loi Création et Internet, instituée par le décret n°2009-1773 du 29 décembre 2009.

HTTP - *HyperText Transfer Protocol* : désigne le protocole de communication client-serveur développé pour le World Wide Web. HTTPS (avec S pour *secured*, soit « sécurisé ») désigne la version chiffrée de ce protocole.

IEEE : *Institute of Electrical and Electronics Engineers* (organisme de normalisation).

Internet : réseau mondial d'échange de données constitué de serveurs reliés entre eux par le biais de réseaux de communications électroniques, accessible à tout utilisateur pourvu de l'équipement informatique nécessaire.

IP ou **Adresse IP** : série de numéros permettant d'identifier de façon unique un équipement sur le réseau Internet.

Lieu de raccordement : désigne l'endroit physique (résidence, hôtel, camping) où l'Utilisateur se connecte au réseau Wifirst.

Navigateur web ou **Navigateur** : désigne un logiciel conçu pour consulter le World Wide Web

Partenaire : désigne l'enseigne partenaire de Wifirst, au sein de laquelle l'infrastructure Wifirst est installée. Le réseau WiFi est ainsi installé à destination des clients du Partenaire.

Portail captif : désigne une technique d'authentification consistant à rediriger la navigation web de l'Utilisateur vers le site Web de Wifirst.

Service Wifirst : désigne l'Accès Internet fourni à l'Utilisateur par Wifirst. Le Service Wifirst peut également inclure, en fonction notamment du Lieu de raccordement, un service de téléphonie et un service télévision.

Utilisateur : désigne toute personne physique qui utilise le Service Internet Wifirst.

WiFi : désigne un ensemble de protocoles de communication sans fil régis par les normes du groupe IEEE 802.11 (ISO/CEI 8802-11) et permettant la transmission de données numériques sans fil. En fonction du lieu de raccordement et de l'Équipement de l'Utilisateur, l'accès peut être produit notamment selon les normes IEEE 802.11g, 802.11a, 802.11n ou encore 802.11ac.

WWW - World Wide Web : littéralement la « toile (d'araignée) mondiale », communément appelé le Web, et parfois la Toile, est un système hypertexte public fonctionnant sur Internet. Le Web permet de consulter, avec un Navigateur, des pages accessibles sur des sites.

ARTICLE 2. RACCORDEMENT AU RÉSEAU DE WIFIRST

Afin de bénéficier des Services Wifirst, l'Utilisateur doit d'abord raccorder son Équipement au réseau de Wifirst. Le raccordement au réseau de Wifirst se fait en technologie WiFi. L'Utilisateur doit ainsi s'assurer que son Équipement fonctionne en WiFi (compatible avec la norme WiFi 4 au minimum). Si le Lieu de raccordement le permet, une connexion au réseau Wifirst via câble Ethernet peut être possible. L'Utilisateur doit alors brancher un câble entre le port Ethernet de son Équipement et une prise ethernet murale. Le câble Ethernet est considéré comme faisant partie de l'Équipement de l'Utilisateur et n'est généralement pas fourni par Wifirst.

Une fois son Équipement raccordé au réseau de Wifirst, l'Utilisateur doit s'assurer que son Équipement a bien une configuration réseau standard : notamment, une adresse IP et des serveurs DNS configurés pour être obtenus automatiquement par le protocole DHCP, et un système de pare-feu et d'anti-virus ne limitant pas la navigation Internet. L'Utilisateur doit ensuite ouvrir son navigateur Internet. Il sera généralement redirigé vers le Site Web de Wifirst automatiquement, mais si cela n'est pas le cas, il doit saisir lui-même l'adresse du Site Web de Wifirst dans son navigateur (<https://www.wifirst.net>). Afin de bénéficier des Services de Wifirst, le support du protocole HTTPS, des cookies et du langage Javascript devra être activé et fonctionnel, et aucun serveur proxy ne devra être activé. L'Équipement de l'Utilisateur devra en outre disposer d'une configuration compatible avec les Services Wifirst : (a) un système d'exploitation Microsoft Windows XP ou version plus récente, ou Mac OS X, (b) une mémoire vive de 1 gigaoctet (Go) au minimum (4 Go conseillés), (c) un système exempt de tout virus, cheval de Troie, ver, logiciel espion, logiciel de piratage ou de tout autre logiciel

susceptible de ralentir excessivement le système de l'Utilisateur ou de nuire à la sécurité ou au bon fonctionnement du réseau Wifirst.

ARTICLE 3. SUPPORT TECHNIQUE ET COMMERCIAL

Wifirst met à la disposition de l'Utilisateur un service Clients, accessible par téléphone, par mail ou par chat destiné à fournir une assistance concernant la mise en œuvre, l'installation et l'utilisation des Services Wifirst.

Ce service d'assistance, ouvert tous les jours 24 heures sur 24, est accessible :

- par téléphone au 01 70 70 46 26 (numéro non surtaxé)
- par mail à l'adresse care@wifirst.fr
- par chat sur le portail de connexion

Si toutefois le Client estime que la réponse obtenue à sa réclamation n'est pas satisfaisante ou qu'elle ne lui a pas été apportée dans un délai d'un (1) mois, il peut alors formuler, par écrit, un recours auprès du Service Consommateurs, à l'adresse suivante : Service des Consommateurs de Wifirst, 26 rue de Berri, 75008 – PARIS.

À compter de la réception du courrier, le Service des Consommateurs s'engage, dans un délai maximum d'un (1) mois (sauf à ce qu'un délai de traitement supérieur ait fait l'objet d'un accord avec l'Utilisateur) à apporter une réponse à l'Utilisateur par écrit.

Enfin, si l'Utilisateur demeure insatisfait de la réponse apportée ou si le courrier au Service des Consommateurs est resté sans réponse depuis plus d'un (1) mois, l'Utilisateur peut saisir gratuitement le médiateur des communications électroniques, soit directement, soit par une association de consommateur, en complétant le formulaire prévu à cet effet directement sur le site www.mediateur-telecom.fr.

ARTICLE 4. LE SERVICE WIFIRST

Le Service de Wifirst permet à l'Utilisateur d'accéder au réseau Internet et à ses différents services, notamment le World Wide Web (WWW), le courrier électronique, la consultation de services en ligne, l'échange de fichiers et, plus généralement, l'échange de données à travers le réseau.

4.1 Identification de l'Utilisateur

L'utilisation du Service Wifirst est exclusivement réservée aux seules personnes physiques, majeures et disposant de la capacité juridique. Wifirst demande la plupart du temps à l'Utilisateur de s'authentifier avant d'activer sa connexion internet, soit en saisissant une adresse email soit en se créant un compte utilisateur.

4.2 Droit d'accès au Service

En fonction des Lieux de raccordement, l'accès au Service Wifirst est payant, gratuit ou encore conditionné par une procédure définie par le Partenaire. En ce qui concerne les offres payantes, l'Utilisateur doit se référer aux Conditions Générales de Vente du Lieu de raccordement pour obtenir toutes les informations dédiées.

ARTICLE 5. OBLIGATIONS DE L'UTILISATEUR

5.1 L'Utilisateur garantit l'exactitude des informations fournies lors de son identification. L'Utilisateur déclare être bien informé des caractéristiques intrinsèques de l'Internet et notamment du fait **(a)** que la transmission des données sur Internet ne bénéficie que d'une fiabilité relative, celles-ci circulant sur des réseaux hétérogènes, aux caractéristiques et capacités diverses, qui sont parfois saturés à certaines périodes de la journée et de nature à impacter sur les délais de téléchargement ou l'accessibilité aux données ; **(b)** que les Données circulant sur les réseaux de communications électroniques sont susceptibles d'être détournées et la communication par l'Utilisateur de données confidentielles est faite à ses risques et périls ; **(c)** que l'Internet est un réseau ouvert et, qu'en conséquence, les informations qu'il véhicule ne sont pas protégées contre les risques de détournement,

d'intrusion dans l'Équipement, de piratage des données, programmes et fichiers de l'Équipement, de contamination par des virus informatiques ; **(d)** qu'il lui appartient de prendre toutes les mesures appropriées de façon à **(i)** protéger les données, fichiers ou programmes stockés dans l'Équipement contre la contamination par des virus circulant sur les réseaux de communications électroniques notamment sur Internet et des tentatives d'intrusion dans l'Équipement et **(ii)** empêcher l'utilisation détournée par des tiers de l'accès mis à disposition.

5.2 L'Utilisateur reconnaît par ailleurs avoir une obligation de surveillance de l'utilisation de son accès à Internet par l'intermédiaire du Service Wifirst, dont il est le seul responsable. À ce titre, l'Utilisateur s'engage en outre à respecter, ou faire respecter par toute personne utilisant les Services, notamment les règles suivantes : **(a)** les Données auxquelles l'Utilisateur accède et/ou circulant et/ou mises à disposition par l'Utilisateur sur les réseaux de communications électroniques (notamment sur Internet) ne doivent pas contrevenir aux lois, réglementations, chartes d'usages ou déontologies, nationales et internationales en vigueur. En particulier, tout contenu visant notamment à la provocation aux crimes et délits, à l'incitation à la haine raciale ou au suicide, à l'apologie des crimes contre l'humanité, comportant des éléments de pornographie enfantine, ou à caractère violent ou pornographique est strictement interdit lorsque le contenu est susceptible d'être accessible aux mineurs est strictement interdit ; **(b)** l'Utilisateur, par son comportement et par les Données qu'il met à disposition, consulte ou partage, s'oblige à ne pas **(i)** porter atteinte aux droits des tiers, notamment par la reproduction, la représentation, la mise à disposition ou la communication au public d'œuvres ou d'objets protégés par un droit de propriété intellectuelle, littéraire, artistique ou industrielle. Les Données circulant ou mises à disposition sur tout réseau de communications électroniques (notamment sur Internet) et/ou mises à disposition au moyen des Services audiovisuels peuvent être réglementées en termes d'usage ou protégées par un droit d'auteur ou par un droit voisin et l'Utilisateur est l'unique responsable de l'utilisation des Données qu'il consulte, stocke et met à disposition sur les réseaux de communications électroniques (notamment sur Internet) et les Services, la propagation de Données, d'images ou de sons pouvant constituer une diffamation, une injure, un dénigrement ou portant atteinte à la vie privée, au droit à l'image, à la réputation, aux bonnes mœurs ou à l'ordre public ; **(ii)** utiliser les Services à des fins de contrefaçon (piratage) ; **(iii)** télécharger des fichiers dans des conditions illicites ou mettre à disposition, quel que soit le moyen utilisé, des fichiers protégés (textes, images, photographies, œuvres musicales, œuvres audiovisuelles, logiciels et jeux vidéo) ; **(iv)** procéder à des intrusions dans des systèmes informatisés ou « hacking » ; **(v)** propager de virus, ou tous programmes destinés à nuire ; **(vi)** diffuser de courriers électroniques dans des conditions illicites ; **(c)** fournir ou utiliser des Données qui permettent, via la création d'un lien hypertexte vers des sites ou des pages de tiers, d'enfreindre une disposition ci-dessus ou plus généralement une disposition légale.

5.3 En conséquence de ce qui précède et en parfaite connaissance des caractéristiques du Service Wifirst, l'Utilisateur admet que Wifirst ne saurait être tenu responsable des conséquences de la survenance d'un ou plusieurs des faits mentionnés précédemment et qu'en vertu de la législation en vigueur, Wifirst n'est pas soumise à une obligation générale de surveiller les Données, ni à une obligation générale de rechercher des faits ou des circonstances révélant des activités illicites.

5.4 L'Utilisateur reconnaît que l'accès au Service Wifirst peut être temporairement suspendu, en raison de la maintenance du réseau Wifirst, son amélioration ou de la survenance d'un cas de force majeure.

5.5 Enfin, l'Utilisateur s'engage à ne pas dégrader tout type de matériel installé par Wifirst sur son Lieu de raccordement.

ARTICLE 6. MESSAGE DE L'HADOPI

L'Utilisateur reconnaît avoir pris connaissance du message de l'HADOPI suivant : « Vous venez de vous connecter grâce à un réseau Wi-Fi public, mis à disposition par Wifirst. En mettant à votre disposition cet accès à internet, nous souhaitons vous inviter à adopter une attitude responsable quant à l'utilisation de cette connexion internet. En effet, nous nous engageons dans la protection du droit des créateurs et souhaitons vous associer à cette démarche en vous invitant à ne pas télécharger illégalement des contenus contrevenant au droit

de la propriété intellectuelle sur internet. Un logiciel de partage de type « eMule » ou « uTorrent », lorsqu'il est connecté à internet, peut mettre à disposition automatiquement des fichiers téléchargés. Si un logiciel de partage a été utilisé pour télécharger des œuvres protégées, il est donc préférable de le désactiver. Le site offrelegale.fr, créé par l'Hadopi, recense, plusieurs centaines d'offres culturelles disponibles en ligne, toutes catégories (gratuites ou payantes) et secteurs culturels (musique, VOD...) confondus. Pour obtenir l'ensemble de ces offres, rendez-vous sur offrelegale.fr. »

ARTICLE 7. OBLIGATIONS DE WIFIRST

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

ARTICLE 8. DONNÉES PERSONNELLES

Wifirst informe l'Utilisateur de la manière dont ses données à caractère personnel sont utilisées par Wifirst sur les supports de collecte de ces données et dans sa politique de gestion des données personnelles. L'Utilisateur peut la consulter dans sa version la plus à jour à l'adresse : <https://www.wifirst.com/politique-de-confidentialite>

ARTICLE 9. FORCE MAJEURE

Les parties ne sont pas tenues pour responsable, ou considérées comme ayant failli aux présentes conditions générales d'utilisation, pour tout retard ou inexécution, lorsque la cause du retard ou de l'inexécution est liée à un cas de force majeure telle que définie par la loi française et la jurisprudence subséquente.