FR_CGU_Zikiz

CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION ET DE VENTE

Les présentes conditions générales d'utilisation et de vente sont à jour au 29 janvier 2016

Objet

Les présentes Conditions Générales d'utilisation et de vente (ci-après les « Conditions Générales ») ont pour objet de régir les conditions dans lesquelles le service d'abonnement présenté sur le site internet www.zikiz.fr(ci-après le « Site ») est proposé à tout utilisateur (ci-après le « Client ») du Site, ce service permettant au Client d'acheter et de télécharger du contenu pour terminal mobile (ci-après le « Contenu »). Le Contenu est livré au Client depuis une page WAP et lui est facturé via les solutions de paiement Internet Plus Box ou Internet Mobile Full Web.

Toute commande que le Client passe sur le Site, ainsi que toute utilisation du Site quelle qu'elle soit, implique l'acceptation entière et sans réserve des présentes Conditions Générales de Vente.

Mentions légales

Le Site est édité par la société Digital Virgo Entertainment (DVE), SAS, au capital de 497 040 euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Aix en Provence sous le numéro B 430 325 811/ n° TVA intracommunautaire FR 80 430 325 811 dont le siège social est situé au 350 rue Denis Papin CS 90554 13594 Aix-en-Provence Cedex 3 - France(ci-après la « Société »).

Directeur de la publication :

Guillaume BRICHE

Hébergeur du site :

Site hébergé par la société Jaguar Network, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Marseille sous le n° 439 099 656, située au 71 av. André Roussin - BP 50067 - 13321 Marseille Cedex 16 - France.

Téléphone : +33 (0)811 656 111.

Services Clients :

Pour toute question ou information relative aux présentes Conditions Générales ou à nos produits, le Client peut contacter notre Service Clientèle :

Par courrier : Service Client Libre Réponse 94119 - 13629 Aix en Provence cedex 1 – France (l'envoi du courrier ne nécessite pas une oblitération)

Par courriel sur ce Site en cliquant sur le lien "contact" en bas de chaque page du Site ou en envoyant un email à l'adresse customer@zikiz.fr.

Par téléphone : 09 70 34 03 48 (prix d'un appel local)

Prise de commande et paiement

Le Service proposé par la Société sur le Site est un service d'abonnement permettant au Client de télécharger chaque semaine de manière illimité des contenus pour terminaux mobiles par semaine.

Les conditions de tarification sont celles des opérateurs de téléphonie mobile SFR, BOUYGUES TELECOM, ORANGE ou des Fournisseurs d'accès à Internet. Le paiement des téléchargements se fait au moyen des factures de l'opérateur de téléphonie mobile du Client ou de celles de son Fournisseur d'accès à Internet (selon le mode de paiement choisi), le montant étant fonction du tarif pratiqué par l'opérateur/Fournisseur d'accès à Internet :

- **Par l'accès Internet Plus Box (pour les Clients dont le Fournisseur d'accès à Internet est éligible à cette solution de paiement):** le Client sera facturé par son Fournisseur d'accès à Internet 4,99euros TTC par semaine dans le cadre de son abonnement hebdomadaire, la première semaine d'abonnement étant offerte ou 4,99euros TTC par semaine dans le cadre de son abonnement hebdomadaire ou 3,99 euros TTC par semaine dans le cadre de son

abonnement hebdomadaire, la première semaine d'abonnement étant offerte. Une fois le Client abonné au Service, celui-ci pourra télécharger de manière illimitée chaque semaine les contenus pour terminaux mobiles disponibles dans le cadre du service au coût défini ci-dessus.

L'offre promotionnelle concernant la première semaine d'abonnement n'étant valable qu'une seule fois, lors de la première souscription à l'abonnement.

Il est ici précisé qu'en cas de problèmes techniques éventuels ne permettant pas au Client d'accéder à ce mode de facturation, le Client sera facturé via la solution Internet Mobile Full Web dans les conditions mentionnées ci-après.

- Pour l'accès Internet Mobile Full Web (pour les Utilisateurs dont l'Opérateur mobile permet cette solution de paiement): le Client sera facturé par son Opérateur mobile 4,99euros TTC par semaine dans le cadre de son abonnement hebdomadaire, la première semaine d'abonnement étant offerte ou 4,99euros TTC par semaine dans le cadre de son abonnement hebdomadaire ou 3,99 euros TTC par semaine dans le cadre de son abonnement hebdomadaire, la première semaine d'abonnement étant offerte. Une fois le Client abonné au Service, celui-ci pourra télécharger de manière illimitée chaque semaine les contenus pour terminaux mobiles disponibles dans le cadre du service au coût défini ci-dessus.

L'offre promotionnelle concernant la première semaine d'abonnement n'étant valable qu'une seule fois, lors de la première souscription à l'abonnement.

Désabonnement et Droit de rétractation

Le Client souhaitant se désabonner du Service doit :

- suivre les modalités de désabonnement mises en place par son Fournisseur d'accès à Internet lorsque le Client s'est abonné par l'accès Internet Plus Box ; Clients SFR Internet+ Box, afin de gérer votre abonnement Internet+ Box, rendez-vous sur votre compte client SFR : votre compte client SFR (Connectez-vous avec votre email, NEUFID ou numéro de téléphone fixe); Clients Orange, cliquez ici. Clients FREE, cliquez ici ; Clients ALICE, cliquez ici.

- suivre les modalités de désabonnement mises en place par son Opérateur de téléphonie mobile lorsque l'Utilisateur s'est abonné par l'accès Internet Plus Mobile Full Web ; Afin de résilier votre abonnement souscrit avec Internet Mobile Plus Full Web SFR rendez vous sur compte client SFR : Votre compte client SFR; Clients Bouygues et B&YOU Internet+mobile, afin de gérer votre abonnement, cliquez ici depuis un mobile en 3G ou cliquez ici en wifi/depuis

votre PC. Clients Orange, cliquez ici.

Le Client peut avoir des informations supplémentaires sur les abonnements par Internet+ Mobile et par Internet+ Box à l'adresse suivante: http://www.infoconso-multimedia.fr/.

Conformément à l'article L.121-21 du Code de la Consommation, nous informons le Client qu'il dispose d'un délai de quatorze (14) jours francs à compter de l'acceptation et de la souscription au Service pour exercer son droit de rétractation sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités, à l'exception, le cas échéant, des frais de retour.

Le délai de quatorze (14) jours court à compter du jour de la conclusion du contrat.

Pour exercer son droit de rétractation, le Client doit nous notifier sa décision au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté à nous adresser au plus tôt par :
• courrier électronique : customer@zikiz.fr

Ou par
• courrier à envoyer à l'adresse suivante (ne nécessite pas d'oblitération) :

Service Client Libre Réponse 94119 - 13629 Aix en Provence cedex 1

Le Client doit préciser dans sa demande les éléments suivants afin d'en permettre le traitement:

- les coordonnées complètes (nom, prénom, adresse postale, email) de l'Utilisateur;

- le nom du service concerné ;

- l'objet de la demande ;

- le numéro de téléphone et/ou l'adresse email de l'Utilisateur tel que renseigné au moment de la souscription ;

- le mode de paiement utilisé ;

- en cas de facturation par Internet+ Box, le numéro d'identifiant d'abonnement ou de Pass tel que figurant sur la facture du type « 6-UXXXX » ;

- en cas de facturation par Internet+ Mobile, le numéro de téléphone mobile ;

- un relevé d’identité bancaire.
Un accusé réception lui est envoyé par email lorsque nous prenons connaissance de sa demande de rétractation.
En cas de rétractation de la part du Client du présent contrat, nous rembourserons tous les paiements reçus de sa part au plus tard quatorze jours à compter du jour où la Société est informée de sa décision de rétractation du présent contrat.

Livraison

Le Client choisit lui-même les Contenus qu'il souhaite télécharger parmi les produits qui lui sont proposés par la Société via une page WAP dont l’accès lui est livré par SMS. Il lui appartient de vérifier que son téléphone est compatible avec le(s) Contenu(s) qu’il souhaite télécharger. Après avoir sélectionné le Contenu de son choix, le Client sera donc amené à saisir le numéro du téléphone sur lequel il souhaite télécharger le Contenu et à indiquer le nom de son fournisseur d’accès à Internet. Dans le cas où son fournisseur d’accès à Internet est éligible à la solution de paiement par Internet Plus Box, le Client sera redirigé vers une page Web lui permettant de souscrire à l’abonnement proposé sur le Site via cette solution de paiement et lui indiquant la marche à suivre pour s’abonner au Service. Dans le cas où le fournisseur d’accès à Internet du Client est un autre que ceux mentionnés ci-dessus et dans le cas où son Opérateur de téléphonie mobile est éligible à la solution de paiement par Internet Plus Mobile Full web, le Client sera redirigé vers une page Web lui permettant de souscrire à l’abonnement proposé sur le Site via cette solution de paiement; le Client devra alors indiquer son numéro de téléphone mobile et valider pour confirmer son abonnement, il recevra ensuite une confirmation de sa commande par l’ouverture d’une nouvelle page Web. Une fois sa demande d’abonnement confirmée, le Client recevra un lien WAP pour qu’il puisse récupérer les produits commandés. Les délais de livraison sont ceux mentionnés ci-après.

Attention le WAP (configuré et activé) est nécessaire pour télécharger tous les produits disponibles sur le Site.

Pour vérifier les compatibilités, il suffit de cliquer ici (Compatibilité). Nos services ne sont pas compatibles Iphone. La livraison des Contenus s'effectue par voie électronique via le réseau Internet ou sur les réseaux des Opérateurs de télécommunications. Elle n'aura lieu qu'en France Métropolitaine (y compris la Corse). L'envoi du/des produit(s) est effectué au numéro du terminal mobile qui a été indiqué par le Client au moment de sa commande. Les délais de livraison se décomposent de la manière suivante:

- immédiatement pour l'acheminement du produit jusqu'à la plate-forme d'envoi SMS de l'opérateur de services mobiles du Client ;

- selon les conditions et les délais de temps imposés par l'opérateur depuis sa plate-forme d'envoi SMS jusqu'au téléphone mobile du Client qui doit se trouver en zone et en mode de réception. Le Client ne pourra recevoir le produit que s'il respecte les conditions de réception de SMS, telles que fournies par son opérateur ou par le constructeur de son téléphone mobile et qu'il a correctement fourni son numéro de téléphone.

En cas de défaut de réception, Digital Virgo Entertainment ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable si ces conditions n'ont pas été respectées, celle-ci ne maîtrisant par ailleurs, ni le réseau Internet, ni l’installation informatique et téléphonique du Client. Il appartient au Client de vérifier le contenu du produit à la réception.

Utilisation par un mineur ou sur le lieu de travail

Le Client doit être d’âge légal pour accéder au service et notamment pour télécharger un produit ou service. Digital Virgo Entertainment ne saurait être tenue responsable des téléchargements effectués par les Clients ayant enfreint cette règle.

En conséquence, les mineurs doivent obtenir l'autorisation de leurs parents (ou des personnes détenant l'autorité parentale sur le mineur), avant de consulter, télécharger ou commander les contenus présentées sur ce Site.

Pour une utilisation depuis son lieu de travail, le Client doit demander l'autorisation à son employeur ou son supérieur hiérarchique.

Exclusion de Responsabilité

Le Service proposé par Digital Virgo Entertainment reposant sur l'utilisation de technologies complexes, aucun engagement de résultat ne saurait être pris par Digital Virgo Entertainment ou reconnu à son encontre au titre de la fourniture du Service, les seuls engagements de Digital Virgo Entertainment étant pris dans le cadre d'une obligation de moyens.

Digital Virgo Entertainment fournira ses meilleurs efforts aux fins de rendre le Service accessible en permanence, hors les cas de force majeure, événement hors de son contrôle et

opérations de maintenance nécessaires à assurer le bon fonctionnement du Service.

Sans préjudice de ce qui précède, le Client reconnaît que le Service lui est fourni "en l'état" par Digital Virgo Entertainment et sans garantie implicite ou explicite d'aucune sorte, notamment s'agissant de la satisfaction complète du Client.

Le Client reconnaît notamment qu'il ne pourra engager la responsabilité de Digital Virgo Entertainment dans le cas où il considérerait que le Service et/ou ses Contenus ne sont pas conformes à ses attentes.

Nonobstant toute exonération de responsabilité stipulée par ailleurs dans les présentes CGV, la responsabilité de Digital Virgo Entertainment ne saurait notamment être engagée dans les cas suivants :

- difficultés d'accès au Service du fait du non-respect total ou partiel d'une obligation du Client, de l'utilisation par le Client d'un équipement terminal non adapté aux caractéristiques du Service ou des Contenus proposés, d'une défaillance et/ou d'une saturation des réseaux de télécommunications ou du fait des tiers, et notamment des opérateurs téléphoniques,

- contamination par virus ou tout autre élément à risque des Contenus, du Service et des équipements du Client, ou autre intrusion malveillante de tiers malgré les mesures raisonnables de sécurités mises en place par Digital Virgo Entertainment,

- mauvaise utilisation du Service par le Client,

- dommages que pourraient subir les équipements du Client, ceux-ci étant sous l'entière responsabilité de ce dernier,

- atteinte d'un Client aux droits d'un tiers, incluant atteinte aux droits de propriété intellectuelle et de copyright,

En particulier, Digital Virgo Entertainment ne saurait être tenue responsable des éventuelles interruptions du Services dues à des causes qui ne lui sont pas directement applicables et/ou qui échappent à son contrôle, par exemple en raison de dysfonctionnement du réseau téléphonique.

Dans le cadre de la fourniture du Service, Digital Virgo Entertainment est ainsi amenée à utiliser les services et les réseaux de distribution d'entreprises tierces, dont elle n'a nullement la maîtrise.

Digital Virgo Entertainment ne saurait dès lors être tenue responsable notamment des retards possibles dans la distribution des Contenus commandés par le Client, des interruptions permanentes ou temporaires de la transmission des données vers le Terminal du Client, ni de tout autre prestation assurée par un tiers.

Le Service pourra être suspendu par Digital Virgo Entertainment aux fins de maintenance pour

des périodes ne pouvant généralement pas être supérieure à 48 heures, sans que le Client puisse exiger une quelconque compensation.

Digital Virgo Entertainment pourra, à tout moment, cesser la fourniture du Service, de manière partielle ou totale.

Il est expressément convenu que si la responsabilité de Digital Virgo Entertainment devait être retenue, celle-ci serait en tout état de cause limitée à la réparation des seuls préjudices directs, à l'exclusion de tous préjudices indirects quels qu'ils soient (tels que notamment disparition, perte, détérioration de données et/ou tout dommage susceptible d'altérer notamment l'équipement du Client).

Le Site peut contenir des images et des liens vers des sites Web gérés par des tiers (« Sites Tiers »). Digital Virgo Entertainment quant à leur contenu, ni notamment quant au contenu des liens présentés dans les Sites Tiers, ou encore aux modifications ou mises à jour apportées à un Site Tiers. Digital Virgo Entertainment n'est pas responsable de la diffusion sur le Web ni de toute autre forme de transmission reçue à partir d'un Site Tiers, ni même du mauvais fonctionnement de(s) Site(s) Tiers(s). Ces liens ne sont proposés par Digital Virgo Entertainment qu’à des fins de commodité, et l'insertion de tout lien ne signifie pas que Digital Virgo Entertainment approuve le contenu de ces sites ni n'implique aucune association entre Digital Virgo Entertainment et les exploitants desdits sites. Il appartient aux Clients de consulter toute charte relative à la protection de la vie privée affichée sur les Sites Tiers, ainsi qu'à leurs conditions d'utilisation, et de s’y conformer.

Digital Virgo Entertainment s'efforce de livrer le plus rapidement les produits commandés. Toutefois, Digital Virgo Entertainment devant utiliser les services et réseaux de distribution d'entreprises tierces, sur lesquels elle n'a aucune influence en terme de disponibilité, Digital Virgo Entertainment ne saurait donc être responsable des retards possibles dans le transfert des produits commandés par le Client en achat par abonnement, ni non plus, d'une interruption temporaire ou permanente de la transmission des données vers le téléphone portable ou l’ordinateur du Client si celle-ci n'est pas le fait de Digital Virgo Entertainment. Digital Virgo Entertainment se réserve le droit de suspendre temporairement l'accès aux produits pour des travaux d'entretien et de réparation du Site.

L'utilisation des produits disponibles chez Digital Virgo Entertainment nécessite l'utilisation de certains systèmes techniques comme terminal portable ou fixe, ordinateur, programme informatique, moyens de transmission, service de télécommunication et autres service d'entreprises tierces, lesquels peuvent engendrer des coûts supplémentaires. Ces coûts sont à la charge du Client. Digital Virgo Entertainment ne fournit aucun de ces systèmes techniques et n'est en aucun cas responsable de ceux-ci.

Droit de propriété intellectuelle

Digital Virgo Entertainment propose des produits de sa propre production ainsi que des produits licenciés d'entreprises tierces, lesquels sont protégés par des droits de propriété intellectuelle.

Par conséquent, les produits téléchargés/consultés ne peuvent être utilisés par le Client ou le propriétaire du terminal mobile/fixe sur lequel ils ont été téléchargés/consultés, qu'à titre personnel. Aucune reproduction, modification, transmission, vente, sous-licence, n'est autorisée.

Les marques, figuratives ou non (ci-après ensemble "les marques ") visualisées sur ce Site ou dans toute newsletter sont des marques, enregistrées ou non, appartenant à Digital Virgo Entertainment et à des tiers. La mention des marques, sur ce Site ne constitue en aucune manière de façon implicite ou explicite, une concession de droit d'utilisation, une licence ou une autorisation quelconque relative auxdites marques sans un accord écrit de Digital Virgo Entertainment ou du tiers concerné. Toute utilisation, non autorisée explicitement par les titulaires, des marques citées sur le Site et dans son contenu, autre que celle consentie au titre des présentes, est strictement interdite. Digital Virgo Entertainment met en garde contre les actions judiciaires qui pourraient être entreprises par cette dernière aux fins d'assurer le respect de ses droits de propriété intellectuelle, y compris au niveau pénal.

Tous les droits des auteurs, compositeurs, éditeurs de musique et tout titulaire des droits voisins sur les œuvres reproduites et diffusées sur ce Site sont réservés. Toute utilisation desdites œuvres autre que celle décrite aux présentes est interdite.

Droit d'accès aux fichiers et données personnelles

Les données personnelles sont régies par la politique de confidentialité.

L’Utilisateur est seul responsable des données qu'il communique.

Conformément à la loi N°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, l’Utilisateur est informé de ce que les informations fournies dans le cadre du Service sont nécessaires pour l'utilisation de celui-ci. Elles permettent notamment à DVE dans le cadre du service de notifier par SMS ou par courrier électronique à l’Utilisateur la réception d’e-mails sur son compte Utilisateur et de proposer des offres promotionnelles dans le but d’optimiser l’utilisation du Site ou de gérer la fourniture de produits et/ou services et de la relation clientèle.

Ces informations sont destinées exclusivement à la Société et à ses partenaires contractuels pour les besoins de la fourniture du Service d'une part et à ses prestataires d'autre part.

Certains de ces destinataires sont situés en dehors de l'Union Européenne, et en particulier à l'Ile Maurice et au Maroc. Ces destinataires auront notamment communication des données suivantes: nom, prénom, adresse des prospects et/ou Utilisateurs; numéro de téléphone des prospects et/ou Utilisateurs (y compris l'ALIAS); adresse électronique des prospects et/ou Utilisateurs; identité des prospects et/ou Utilisateurs; facture des opérateurs de communications électroniques (téléphonie mobile, fixe et fournisseur d'accès Internet); copie des pièces d'identité le cas échéant.

La transmission de ces données aux destinataires situés en dehors de l'Union Européenne est destinée à gérer (i) la fourniture des produits et/ou services et (ii) la relation clientèle.

Le transfert de données en dehors de l'Union Européenne a été déclaré par DIGITAL VIRGO ENTERTAINMENT à la CNIL et est encadré par les clauses contractuelles types établies par la Commission Européenne.

Conformément aux articles 38, 39, et 40 de la loi n°78-17 dite loi Informatique, fichiers et Libertés du 06 janvier 1978 (loi n°78-17) telle que modifiée par la loi du 06 août 2004, le Client dispose d'un droit d'opposition, d'accès, de rectification et de suppression de toutes données personnelles le concernant obtenues par DVE lors de l'utilisation du service. Vous pouvez exercer ce droit en envoyant un e-mail à customer@zikiz.fr ou un courrier à l'adresse suivante: Service Client Libre Réponse 94119 - 13629 Aix en Provence cedex 1 – France.

Le Client est informé qu'en saisissant son numéro de téléphone et/ou son adresse e-mail, ce dernier autorise DVE à lui adresser des offres sur les produits et services qu'elle commercialise pour son propre compte ou par l'intermédiaire d'éditeurs partenaires.

Pour se désinscrire des offres privilégiées DVE et ses partenaires (reçues par mail notamment), le Client peut écrire à l'adresse mail ci-dessus ou en cliquant sur le lien de désinscription de la newsletter.

De même, il est rappelé au Client que s'il ne souhaite pas recevoir d'offres de DVE sur ses produits et/ou services, il lui est possible d'envoyer, le mot clé "STOP" au numéro court indiqué sur le support de promotion.

Les données personnelles ci-dessus mentionnées font l’objet d’une déclaration auprès de la CNIL sous le numéro 1627091v0.

Cookies

Le Client reconnait que lors de sa navigation sur Internet, certains sites Internet sont susceptibles d’implanter des cookies dans son ordinateur. Ces cookies enregistrent des informations relatives à la navigation du Client. La durée de conservation de ces informations dans l'ordinateur du Client dépend du site Internet visité. Suite à l'implantation de cookies dans son ordinateur, le Client est ainsi susceptible de recevoir ou de voir apparaitre des publicités relatives aux produits et services proposés par DVE. Ces publicités sont diffusées sous la seule responsabilité des régies publicitaires.

DVE informe le Client de la possibilité de s’opposer à l'enregistrement de "cookies" en configurant son navigateur de la manière suivante :

Pour **Mozilla firefox :**

Choisissez le menu "outil " puis "Options"
Cliquez sur l'icône "vie privée"
Repérez le menu "cookie" et sélectionnez les options qui vous conviennent

Pour **Microsoft Internet Explorer :**

choisissez le menu "Outils"puis "Options Internet"
cliquez sur l'onglet "Confidentialité"
sélectionnez le niveau souhaité à l'aide du curseur.

Pour **Opera** 6.0 et au-delà :

choisissez le menu "Fichier">"Préférences"
Vie Privée

Toutefois, en désactivant les cookies, il est possible que le Client ne puisse plus avoir la possibilité (i) d'accéder à certaines parties du Site ou (ii) utiliser certains Services.

En outre, des cookies de nos partenaires peuvent être placés sur le Site, afin de collecter les données de navigation du Client.

Les données collectées au moyen de ces cookies permettent aux partenaires de la Société, comme par exemple la société eXelate UK Ltd et ses clients d'adapter les publicités qu'ils diffusent aux consommateurs en fonction des intérêts de ces derniers.

Ces données collectées sur le Site par les partenaires de la Société, comme par exemple la société eXelate UK Ltd, sont susceptibles d'être partagées avec des partenaires de confiance.

Le Client a la possibilité de refuser que la publicité ciblée des partenaires qui est affichée lors de la navigation soit ciblée.

Le Client a la possibilité de s'opposer à l'enregistrement de cookies en configurant son navigateur en suivant les instructions données ci-dessous.

Pour désactiver le service de la société eXelate UK Ltd, le Client doit suivre la procédure suivante :

Le Client doit se rendre sur le site suivant : http://exelate.com/privacy/opt-in-opt-out/

Dans le cas où ils sont accessibles sur le Territoire d'exploitation du Site, le Client peut aussi se rendre sur le site YOUR ONLINES CHOICES le guide de la publicité comportementale (http://www.youronlinechoices.com/), ou sur le site NETWORK ADVERTISING INITIATIVE (www.networkadvertising.org) ou encore sur le site THE DIGITAL ALLIANCE WEBSITE (http://www.aboutads.info/) pour en savoir plus sur eXelate et les choix qu'il propose en matière de cookies.

Pour désactiver les services des autres partenaires de la Société, le Client peut se connecter au site Youronlinechoices.

Il pourra ainsi connaître les entreprises inscrites à cette plate-forme et qui lui offrent la possibilité de refuser ou d'accepter les cookies utilisés par ces entreprises pour adapter à ses informations de navigation les publicités susceptibles d'être affichées sur son terminal : http://www.youronlinechoices.com/fr/controler-ses-cookies/.

Cette plate-forme européenne constitue une interface centralisée permettant au Client d'exprimer son refus ou son acceptation des cookies susceptibles d'être utilisés afin d'adapter à la navigation de son terminal les publicités susceptibles d'y être affichées.

Cette procédure n'empêchera pas l'affichage de publicités sur les sites Internet visités par le Client. Elle ne bloquera que les technologies qui permettent d'adapter des publicités à ses centres d'intérêts.

Réclamations

Toute réclamation adressée par le Client à DVE ne pourra porter que sur les douze mois précédant la date de réception de ladite réclamation. Elle devra être formulée par écrit et envoyée :

- soit par courrier postal à l'adresse suivante :

Service client - Libre Réponse 94119 - 13 629 Aix en Provence 1 –France (l’envoi du courrier ne nécessite pas une oblitération)

- soit par email à : customer@zikiz.fr

DVE ne sera pas tenue prendre en compte les demandes qui lui seraient adressées par d’autres voies.

Pour être recevable, toute demande devra comporter a minima les éléments suivants :

- les coordonnées complètes (nom, prénom, adresse postale, email) du Client ;

- le nom du service concerné ;

- l'objet de la demande ;

- le numéro de téléphone et/ou l’adresse email du Client tel que renseigné au moment de la souscription ;

- le mode de paiement utilisé ;

- en cas de facturation par Internet+ Box, le numéro d’identifiant d’abonnement tel que figurant sur la facture du type « *6-UXXXX* » ;

- en cas de facturation par Internet+ Mobile, le numéro de téléphone mobile ;

- une copie de la facture détaillée de l’opérateur de paiement ;

- un relevé d’identité bancaire.

Litiges

Les présentes Conditions Générales de Vente sont soumises au droit français.

Conformément à l’ordonnance du 20 août 2015, DVE travaille sur la mise en place d’un médiateur.

En cas de contestation relative à l’interprétation, l’exécution et/ou la validité des présentes conditions générales et à défaut de règlement à l'amiable, les règles de compétence légales s’appliquent.