

# CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION ET DE VENTE

## PRÉAMBULE

Service édité par SAS Wister  
81 rue Reaumur 75002 Paris  
Capital social de 67000€  
N° RCS : B 447 878 950 Paris (au Registre du commerce Paris)  
Numéro de TVA : FR 40 447 878 950  
Hébergeur : Claranet - Siège social 2 Rue des Landelles 35510 Cesson Sévigné

Les présentes CGV sont celles en vigueur depuis le 1 mai 2023.

H Heroes Mobile est un service permettant aux Abonnés d'accéder à un jeu de rôle depuis leurs terminaux fixes et/ou mobiles.

L'accès aux services proposés par le site internet H Heroes Mobile (ci-après le "Site") emporte acceptation sans réserve des présentes dispositions (ci-après dénommées les "Conditions Générales").

Les Conditions Générales sont établies en Français et disponibles en ligne depuis le Site. Wister se réserve le droit de modifier ses Conditions Générales.

## 1. DEFINITIONS

**Abonnement** : désigne la souscription à un abonnement sans engagement, permettant d'accéder au Service. L'abonnement est renouvelé par tacite reconduction pour des périodes successives jusqu'à sa résiliation par l'Abonné dans les conditions précisées dans les CGV.

**Abonné(s) / Client(s)** : désigne la (ou des) personne(s) abonné(s) Service.

**CGV** : désigne les présentes conditions générales de vente et d'utilisation.

**Contenu(s)** : désigne le(s) contenu(s) proposés aux Abonnés. Le(s) contenu(s) sont destiné(s) à être accessibles depuis leur Terminal.

**Editeur / la Société** : désigne WISTER, éditeur du Service.

FAI : désigne un fournisseur d'accès Internet.

Service / Site : désigne l'offre H Heroes Mobile proposée par l'Editeur aux Abonnés, sur lequel les contenus sont proposés, accessible dans le cadre de la souscription à un abonnement.

Terminal : désigne des Terminaux fixes et des Terminaux mobiles.

Terminal fixe : désigne tout terminal fixe, présent ou futur, connecté à un réseau de télécommunication radioélectrique. Il peut s'agir notamment de tout ordinateur (PC ou Mac), TV connectées compatibles permettant d'accéder au Service, etc.

Terminal mobile : désigne tout terminal mobile, présent ou futur, connecté à un réseau de télécommunication radioélectrique. Il peut s'agir, notamment, de tout téléphone, smartphone ou tablette compatible permettant d'accéder au Service.

## 2. OBJET

Les présentes CGV ont pour objet de régir les conditions dans lesquelles le Service est proposé aux clients.

Ces CGV sont applicables à tous les Abonnés.

Le Service proposé par l'Editeur est un service accessible par la souscription à un abonnement, sans engagement et tacitement reconductible dans les conditions définies à l'article 3 des présentes Conditions Générales.

Le Contenu est facturé à l'Utilisateur via les solutions de paiement Internet Plus Box ou Internet Plus Mobile

Le seul fait d'utiliser le Service implique l'acceptation pure et simple des présentes CGV par l'Abonné.

## 3. CARACTÉRISTIQUES ESSENTIELLES ET CONDITIONS D'ACCES AUX SERVICES

Les Contenus proposés par la Société sur le Site sont accessibles soit par achat à l'acte, soit par abonnement selon l'offre actuellement en place.

L'accès et l'utilisation du Service nécessite le recours à des équipements, tels que notamment ordinateur ou terminal mobile, moyens de communications (tels qu'un accès à Internet),

logiciels. Ces équipements sont à la charge exclusive du Client, de même que les frais de communication induits par leur utilisation.

Un abonnement est conclu pour des périodes hebdomadaires et est reconductible tacitement par période subséquente d'une semaine ou d'un mois jusqu'à résiliation par le Client dans les conditions mentionnées aux dispositions relatives à ce sujet à partir du menu "Infos Conditions Tarifaires" ou "Désabonnement" figurant sur le Site.

Les conditions de tarification sont celles des opérateurs de téléphonie mobile et des fournisseurs d'accès à Internet. Le paiement se fait au moyen des factures de l'opérateur de téléphonie mobile du Client, de celles de son fournisseur d'accès à Internet, le montant étant fonction du tarif pratiqué par l'opérateur ou le fournisseur d'accès à Internet.

Le Client qui souhaite souscrire aux Services doit cliquer sur une bannière de publicité afin d'être redirigé vers une landing page.

Selon les cas, soit il sera redirigé vers la page de paiement de son Opérateur, soit il lui sera demandé de choisir son Opérateur.

Dans le cas où le Client est connecté en 3G, il est redirigé directement sur la page de paiement de son Opérateur sans avoir à renseigner son numéro de téléphone, celui-ci ayant été reconnu automatiquement par son Opérateur. Il doit alors valider son abonnement en cliquant sur "confirmer" ou tout terme équivalent. Il reçoit alors un premier SMS envoyé par son Opérateur lui confirmant son abonnement et un deuxième SMS envoyé par Wister lui indiquant son identifiant et son mot de passe.

Dans le cas où le Client est connecté en WIFI, il est reconnu et redirigé vers la page de paiement de son fournisseur d'accès internet sans avoir à renseigner ses identifiants de connexion (sauf pour un paiement via Box Orange). Il doit alors valider son abonnement en cliquant sur "confirmer".

Après la page de validation de l'abonnement, il lui est demandé d'indiquer son adresse email lui permettant d'accéder à l'offre souscrite et lui permettant de recevoir sur un support durable les Conditions Générales du service.

Dans le cas où le Client n'est pas reconnu par son Opérateur conformément aux parcours mentionnés ci-dessus, il doit alors suivre les instructions mentionnées sur le Site et/ou sur la Landing Page et renseigner son numéro de téléphonie mobile. Une fois son numéro de téléphone saisi, il recevra un code de confirmation par SMS qu'il devra saisir sur la page de l'opérateur, puis cliquer sur "confirmer" (ou un terme équivalent) pour valider son abonnement.

## 4. CONDITIONS D'UTILISATION DES SERVICES

A l'issue de la validation de son inscription, l'Abonné peut utiliser immédiatement le Service.

L'utilisation du service n'est autorisée que dans le cadre du cercle de famille. Toute utilisation en dehors de ce cadre et, notamment en vue de l'animation de lieux publics est interdite. L'Abonné devra s'assurer de disposer, sur son accès, d'un débit suffisant pour permettre l'utilisation du service.

Les Services sont disponibles en France Métropolitaine (y compris la Corse). Dans le cadre de l'utilisation des Services, l'Utilisateur s'engage à respecter les droits des tiers, à se conformer aux stipulations des Conditions Générales et aux lois en vigueur.

L'Utilisateur s'engage notamment :

- à fournir des informations véridiques, exactes, à jour et complètes le concernant ;
- à ne pas utiliser les Services à des fins professionnelles ou commerciales ou non privées ;
- ne contrevenir à aucune règle civile ou pénale ;
- ne pas diffuser des informations ou contenus ayant pour effet d'entraîner un mauvais fonctionnement des Services, tels que logiciels, virus, bombes logiques, etc.

La responsabilité de Wister ne pourra être mise en cause si un Utilisateur ne respecte pas les Conditions Générales. Le non-respect de l'une des obligations mentionnées ci-dessus constitue un manquement au titre duquel Wister pourra résilier le contrat. En tout état de cause, l'Utilisateur garantira Wister contre et l'indemniserà de, toute réclamation ou tout recours de tiers consécutif à une violation par l'Utilisateur de ses obligations en vertu du présent contrat et, en particulier, des déclarations ci-dessus.

## 4.1 Utilisation par un mineur ou sur le lieu de travail.

Le Client doit être d'âge légal pour accéder au Service. Wister ne saurait être tenue responsable de l'utilisation du Service effectuée 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 d'accéder aux Contenus présentés sur ce Site.

Toute utilisation du Service par le Client depuis son lieu de travail au moyen d'un terminal professionnel doit être faite avec l'autorisation de son employeur ou de son supérieur hiérarchique.

## 5. DUREE

Le Service est proposé par abonnement pour une durée initiale d'une (1) semaine (ou de toute autre durée en fonction des offres proposées).

Il se peut également que des offres d'essai ou de découvertes du Service d'une durée variable soient proposées sur le Site.

Les Conditions Générales sont conclues pour une durée indéterminée qui débute au jour de la souscription de son Abonnement par le Client sur le Site.

Sauf résiliation par l'Abonné dans les conditions de l'article 4, l'Abonnement au Service est reconduit tacitement pour une durée identique à celle initialement souscrite.

En cas de reconduction tacite, le tarif alors en vigueur pour l'Abonnement souscrit sera pleinement applicable à l'Abonné.

Le service est accessible pour l'Abonné jusqu'à la résiliation de son Abonnement. Une fois son Abonnement résilié, l'Abonné n'aura plus accès au service.

Pendant la durée de son Abonnement, l'Abonné pourra utiliser le Service depuis n'importe quel terminal compatible. A l'expiration de son Abonnement, ses identifiants ne seront plus actifs et l'Abonné n'aura plus accès au Service.

## 6. RESILIATION - RETRACTATION

L'Abonné pourra à tout moment résilier son abonnement au Service en :

- se rendant dans la rubrique "Mon Compte", cliquer sur "Désabonnement" et suivre le parcours de résiliation ;
- suivant les modalités de désabonnement mises en place par son FAI ou son opérateur télécom si l'abonné a souscrit via les solutions de paiement Internet+ Box ou Mobile. La procédure de désabonnement est décrite à l'adresse suivante : <https://www.surmafacture.fr/> ;
- contactant le service client.

L'Abonné continuera d'avoir accès au Service jusqu'à la fin de sa période de facturation en cours.

L'Editeur se réserve le droit de de résilier de plein droit l'accès d'un Abonné au Service, sans préavis ni indemnité, en cas de :

- non-respect par l'Abonné des présentes CGV, et notamment :
- non-respect des droits de propriété intellectuelle de l'Editeur et/ou de ses concédants ;
- contournement des mesures techniques de protection mises en place ;
- fourniture de fausses informations lors de son inscription au Service ;
- non-paiement total ou partiel par l'Abonné du prix de son abonnement au Service ;
- agissements contraires aux intérêts commerciaux du Service ou de l'Editeur.

Conformément à l'article L.221-18 du Code de la Consommation, l'Abonné dispose d'un délai de rétractation 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. Certains services ne seront accessibles qu'après renoncement explicite de ce droit sur la page de bienvenue.

Pour exercer son droit de rétractation, le Client doit nous notifier sur cette période de quatorze (14) jours sa décision au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté à nous adresser au plus tôt :

-par courrier électronique : support.fr@wister.eu

courrier à envoyer à l'adresse suivante (ne nécessite pas d'oblitération) : Wister Service Clients

- Wister 81 rue Reaumur 75002 Paris

-En utilisant le "Formulaire de rétractation" présent en Annexe 1

Il ne sera procédé qu'à un seul remboursement par Utilisateur. Wister se réserve le droit de demander des informations complémentaires si nécessaire.

A réception de l'ensemble de ces documents, un accusé de réception sera envoyé par email à l'Utilisateur lui indiquant que nous prenons bien connaissance de sa demande de rétractation.

En cas de rétractation de la part de l'Utilisateur du présent contrat, nous rembourserons tous les paiements reçus de sa part dans les meilleurs délais à compter du jour où la Société est informée de sa décision de rétractation du présent contrat.

Dans le cas d'un paiement Internet+ Box ou Mobile, l'Editeur s'engage - lorsque cela est techniquement possible - à communiquer dans les meilleurs délais à l'opérateur de l'Abonné sa demande de rétractation ainsi que sa demande de remboursement de son Abonnement par l'intermédiaire de la solution de paiement utilisée pour s'abonner au Service. Ce dernier sera effectué sous la forme d'un avoir sur les prochaines factures de l'Abonné correspondant aux prix des abonnements prélevés à la date de rétractation.

## 7. TARIFS ET MODALITÉS DE PAIEMENT

### 7.1 Le prix

L'accès aux Services suppose que l'Utilisateur ait souscrit un abonnement facturé via Internet Plus Mobile Full Web, Internet Plus Box ou carte bancaire.

Le Contenu proposé par la Société sur le Site est accessible soit par achat à l'acte, soit par abonnement.

Le service est usuellement commercialisé au tarif suivant : 2.99 euros par semaine toutes taxes comprises (TTC). Cependant, des offres à des tarifs spécifiques peuvent être proposées.

Le tarif applicable est celui en vigueur au moment de la souscription au Service par l'Abonné, tel qu'il a été accepté par ce dernier pour toute la durée de son abonnement.

Le prix de l'abonnement est payable de manière récurrente selon la périodicité de l'abonnement souscrit par l'Abonné.

Les tarifs applicables au Service sont présentés sur les écrans de présentation du Service et/ou sur les Supports de promotion. Ces tarifs sont exprimés en euro (€) et toutes taxes comprises (TTC).

Tout changement du taux légal de TVA applicable pourra être répercuté sur le prix du Service à la date prévue par la réglementation.

Le tarif indiqué ne comprend pas l'éventuel surcoût lié à la connexion Internet, facturé par l'Opérateur.

## 7.2 Les moyens de paiement

Le règlement de l'Abonnement est effectué par prélèvement sur la facture de l'opérateur de communications électroniques du Client pour un Abonnement souscrit via la solution de paiement Internet+ Mobile ou de son fournisseur d'accès Internet pour un Abonnement souscrit via la solution de paiement Internet+ Box.

En cas de résiliation, le reste de la période d'Abonnement est dû et ne peut faire l'objet d'un remboursement.

## 7.3 Essai gratuit

L'Abonnement au Service peut débuter par un essai gratuit qui est destiné à permettre aux nouveaux Abonnés de tester le service.

## 7.4 Preuve des transactions

Les enregistrements électroniques conservés par Wister constitueront des preuves valides relatives à l'existence (i) des communications intervenues entre les Parties, (ii) de l'acceptation des Conditions Générales et (iii) de toute utilisation des Services dans le cadre d'un Abonnement effectuée sur ou via le Site. De même, les données enregistrées par le système de paiement utilisé et choisi par le Client (établissement bancaire ou de paiement ou autre), constituent la preuve de l'ensemble des transactions financières intervenues entre le Client, Wister et l'établissement concerné.

# 8. RESPONSABILITE

## 8.1 Responsabilité de l'Abonné

Si elles lui sont demandées, l'Abonné s'engage, lors de la procédure de souscription, à indiquer des données complètes et conformes à la réalité.

L'Abonné est seul responsable de l'usage qu'il fait de sa ligne de téléphonie mobile dont il est titulaire et de son accès au réseau Internet. Par conséquent, toute souscription au Service effectuée par l'intermédiaire de sa ligne de téléphonie mobile et/ou de son accès Internet et/ou d'Internet mobile est réputée avoir été effectuée par les soins de l'Abonné exclusivement.

L'Abonné est autorisé à souscrire au Service et à utiliser le Service pour son usage personnel exclusivement.

L'usage du Service à des fins commerciales ou promotionnelles est interdit.

Il est également interdit à l'Abonné de :

- céder, transmettre, transférer des reproductions des Contenus, céder, proposer, mettre à disposition, louer le(les) Contenu(s), par quelque moyen que ce soit ;
- publier, en ligne ou non ou de distribuer tout image, son, fichier, graphique, animation ou tout autre élément de tout Contenu ;
- utiliser le Service d'une manière pouvant porter atteinte directement ou indirectement aux droits de propriété intellectuelle de l'Editeur ou d'un tiers, pouvant notamment violer ou transgresser l'honneur, l'intimité personnelle ou familiale, l'image de tiers ou la moralité ;
- extraire par transfert permanent ou temporaire la totalité ou une partie quantitativement ou qualitativement substantielle d'un Contenu ou de la base composant le Service sur un autre support, par tout moyen et sous toute forme que ce soit, ainsi que la réutilisation par la communication au public de la totalité ou d'une partie quantitativement ou qualitativement substantielle du Contenu, quelle qu'en soit la forme.

## 8.2 Responsabilité de l'Editeur du service

L'Abonné reconnaît notamment qu'il ne pourra engager la responsabilité de l'Editeur 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 l'Editeur 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 de l'Abonné, de l'utilisation par l'Abonné 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 de l'Abonné, ou autre intrusion malveillante de tiers malgré les mesures raisonnables de sécurités mises en place par l'Editeur
- mauvaise utilisation du Service par l'Abonné ;
- dommages que pourraient subir les équipements de l'Abonné, ceux-ci étant sous l'entière responsabilité de ce dernier.



L'Editeur ne saurait être tenu 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.

Le Service pourra être suspendu par l'Editeur aux fins de maintenance pour des périodes ne pouvant généralement pas être supérieures à 48 heures, sans que l'Abonné puisse exiger une quelconque compensation.

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

Il est expressément convenu que si la responsabilité de l'Editeur 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 de l'Abonné).

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

Wister 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, l'Utilisateur reconnaît que le Service lui est fourni "en l'état" par Wister et sans garantie implicite ou explicite d'aucune sorte, notamment s'agissant de la satisfaction complète de l'Utilisateur.

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

Wister 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.

La Société s'efforce de livrer le plus rapidement les Contenus. Toutefois, devant utiliser les services et réseaux de distribution d'entreprises tierces, sur lesquels la Société n'a aucune influence en terme de disponibilité, la Société ne saurait donc être responsable des retards possibles dans le transfert des Contenus commandés par le Client en achat à l'acte ou 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 la Société. La Société se réserve le droit de suspendre temporairement l'accès aux Contenus pour des travaux d'entretien et de réparation du Site.

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

Wister ne peut être tenue pour responsable en cas de fait de, ou relevant, du Client, de fait résultant d'un tiers ou de force majeure. Sont considérés notamment comme cas de force majeure, les intempéries exceptionnelles, les catastrophes naturelles, les incendies, les inondations, la foudre, les surtensions électroniques, les attentats, les grèves, les défaillances des opérateurs de réseaux et de paiement, les virus informatiques, et tout évènement de force majeure ou cas fortuit au sens de l'article 1218 du code civil.

Wister met en œuvre les moyens nécessaires à la fourniture de son Service. Elle ne peut être tenue pour responsable de tout problème technique indépendant de son Service, des problèmes de communications électroniques dus au fournisseur d'accès internet du Client, de l'opérateur mobile et du terminal ou de l'ordinateur du Client, de toute raison technique, telle que maintenance curative ou préventive, interruption ou dégradation des réseaux, ou affectant la disponibilité du Service. Par ailleurs, la responsabilité de Wister ne saurait en aucun cas être invoquée dans les cas où des mises à jour seraient nécessaires au bon fonctionnement du Site, en cas de retards dans l'envoi et/ou la réception des messages échangés entre Clients dans le cadre des Services. Wister se réserve le droit de suspendre temporairement l'accès aux Services pour des travaux d'entretien et de réparation du Site.

### 8.3 Informations et contenus fournis par les Utilisateurs

Les conséquences de la divulgation des informations et contenus fournis par le Client sont de la responsabilité exclusive du Client concerné. En outre, il renonce à tout recours à l'encontre de Wister, notamment sur le fondement de l'atteinte éventuelle à son droit à l'image, à son honneur, à sa réputation, à l'intimité de sa vie privée, résultant de la diffusion ou de la divulgation d'informations le concernant dans les conditions prévues par les présentes, notamment par l'article "Droit d'accès et protection des données personnelles", dans la mesure où le Client a préalablement, librement et explicitement consenti à une telle divulgation du fait de son inscription au Service et en application des présentes Conditions d'Utilisation.

Wister ne peut être tenue pour responsable de (et des conséquences de) l'exactitude ou de l'inexactitude des informations et contenus fournis par les Clients.

# 9. PROPRIETE INTELLECTUELLE

## 9.1 Eléments de la Société

Les présentes Conditions Générales n'emportent aucune cession d'aucune sorte de droits de propriété intellectuelle sur les Contenus appartenant à la Société.

Le Service et tous les éléments le composant (tels que les contenus, les marques, les dessins, les modèles, les images, les textes, les photos, les logos, les chartes graphiques, les logiciels et programme, les bases de données, les sons, les vidéos, les noms de domaines, design ou tout autre élément composant les Contenus, à l'exception des éléments de tiers définis ci-dessous, sont la propriété exclusive de la Société et sont protégés par tout droit de propriété intellectuelle ou industrielle reconnu par les lois en vigueur.

Toute reproduction et/ou représentation, totale ou partielle d'un de ces droits, sans l'autorisation expresse de la Société est interdite et constituerait une contrefaçon conformément à l'article L335-2 et suivants du Code de la propriété intellectuelle.

L'Abonné s'engage à n'employer aucune action de nature à permettre le contournement des mesures techniques de protection mises en place par l'Editeur en vue de télécharger et de conserver les contenus du Service sur l'unité de stockage de son terminal de réception quel qu'il soit (ordinateur, téléphone mobile, tablette, etc.)

L'Abonné déclare prendre acte que le fait de porter sciemment atteinte à une mesure technique de protection l'expose, par application des dispositions de l'article L. 335-4-1 du Code de la Propriété Intellectuelle au paiement d'une amende de 3.750 euros et que le fait de procurer ou proposer sciemment à autrui, directement ou indirectement, des moyens conçus ou spécialement adaptés pour porter atteinte à une mesure technique de protection étant pour sa part puni d'une peine d'emprisonnement de six mois et de 30.000 euros d'amende.

L'autorisation de visualiser le(les) Contenu(s) concédée à l'Abonné, en contrepartie de son paiement, ne lui confère aucun titre ni droit de propriété, qui restent réservés à leurs auteurs et ayants-droits. Cette autorisation est concédée à titre non exclusif, non cessible et non transmissible. Toute autre utilisation est expressément interdite. En particulier, l'Abonné n'est pas autorisé à copier, reproduire, traduire, extraire, modifier, créer des produits dérivés d'un quelconque Contenu ou Contenu de loisir ou d'un élément composant le Service.

## 9.2 Eléments des tiers

Les éléments appartenant à des tiers, tels que des vidéos, marques, logos, images, textes, sons, sans que cette liste ne soit exhaustive, sont la propriété exclusive de leur auteur et sont protégés à ce titre par le droit d'auteur, le droit des marques ou tout autre droit reconnu par les lois en vigueur.

Le Client s'interdit de porter atteinte, directement ou indirectement, au droit de propriété de tiers, dont les contenus sont présents sur l'application et s'interdit d'exploiter ces éléments de quelque manière que ce soit.

Le Client s'engage à respecter l'intégralité des droits de tiers, dont les contenus sont présents sur l'application.

## 10. DONNEES PERSONNELLES

Les données personnelles sont régies par la politique de confidentialité.

L'Abonné est seul responsable des données qu'il communique.

L'Abonné est informé que les informations fournies dans le cadre du Service sont nécessaires pour l'utilisation de celui-ci. Elles permettent notamment à l'Editeur dans le cadre du Service de notifier par courrier électronique à l'Abonné 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 l'Editeur et à ses partenaires contractuels pour les besoins de la fourniture du Service d'une part et à ses prestataires d'autre part.

## 11. RECLAMATIONS

Toute réclamation adressée par l'Abonné à l'Editeur ne pourra porter que sur les douze (12) 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 : Wister Service Clients - Wister 81 rue Reaumur 75002 Paris
- soit par email à : [support.fr@wister.eu](mailto:support.fr@wister.eu)

L'Editeur ne sera pas tenu de prendre en compte les demandes qui lui seraient adressées par d'autres voies.

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

- les coordonnées complètes (nom, prénom, adresse postale, email) de l'Abonné ;
- le nom du service concerné ;
- l'objet de la demande ;
- le numéro de téléphone et/ou l'adresse email de l'Abonné 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", "7-UXXXX" ou "8-UXXXX" (Ou encore un identifiant numérique dans le cas de SFR Box) ainsi que le nom de la boutique concernée ;
- en cas de facturation par Internet+ Mobile, le numéro de téléphone mobile et le nom de l'opérateur;

- en cas de facturation par Internet+ Box ou Mobile, la copie de la dernière facture ainsi qu'une photocopie d'une pièce en cours de validité (pièce d'identité, passeport en cours de validité, permis de conduire, carte de séjour) afin de nous prouver qu'il est bien le titulaire de la ligne fixe ou mobile ;
- un relevé d'identité bancaire.

## 12. SERVICE CLIENT

N° de téléphone: +33186653166 (du lundi au vendredi de 9h30 à 12h30 et de 14h à 18h - prix d'un appel local - non surtaxé).

E-mail : [support.fr@wister.eu](mailto:support.fr@wister.eu)

## 13. LOI APPLICABLE ET JURIDICTION COMPETENTE

Les présentes Conditions Générales sont soumises au droit français.

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.

En cas de litige entre l'Abonné et l'Editeur ceux-ci s'efforceront de le résoudre à l'amiable (l'Abonné adressera une réclamation écrite auprès du Service Client).

A défaut d'accord amiable et conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant "le processus de médiation des litiges de la consommation", le client a le droit de recourir gratuitement au service de médiation proposé par WISTER. Le médiateur "droit de la consommation" ainsi proposé est SAS Mediation Solution.

Ce dispositif de médiation peut être joint par :

- formulaire sur le site internet : <https://www.sasmediationsolution-conso.fr>;
- ou par email : [contact@sasmediationsolution-conso.fr](mailto:contact@sasmediationsolution-conso.fr);
- ou par voie postale : 222 chemin de la bergerie 01800 Saint Jean de Niois

## 14. CONVENTION ENTRE LES PARTIES

Les Conditions Générales constituent un contrat régissant les relations entre Wister et le Client. Elles annulent et remplacent toutes les dispositions antérieures et expriment l'intégralité des droits et obligations du Client et de Wister dans le cadre des présentes.

Le fait pour l'une des parties de ne pas se prévaloir d'un manquement par l'autre partie à l'une quelconque des obligations visées dans les présentes ne saurait être interprété pour l'avenir comme une renonciation à l'obligation en cause.

Si une ou plusieurs stipulations des Conditions Générales 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, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée.

## ANNEXE 1

### Formulaire de rétractation

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat – l'envoi du courrier ne nécessite pas une oblitération)

- À l'attention de Wister Service Clients - Wister 81 rue Reaumur 75002 Paris :
- Je/Nous (\*) vous notifie/notifions (\*) par la présente ma/notre (\*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien (\*)/pour la prestation de service (\*) ci-dessous
- Commandé le (\*)/reçu le (\*)
- le nom du service concerné
- Nom et prénom de l'Utilisateur
- Adresse postale et courriel de l'Utilisateur
- le numéro de téléphone
- l'adresse email de l'Utilisateur si 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
- un relevé d'identité bancaire.
- Signature de l'Utilisateur (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier à adresser à l'adresse suivante : Wister Service Clients - Wister 81 rue Reaumur 75002 Paris (ne nécessite pas d'oblitération)
- Date

(\*) Biffez la mention inutile.