

# User Agreement: France

## Contrat D'utilisation: France

August 2024



## ASK4 USER AGREEMENT: FRANCE

This user agreement is intended to set out as clearly as possible our obligations when we provide you with our services, as well as your obligations when using them. They also provide key information about our services, which we are required by law to provide to you.

In this user agreement 'we', 'us' or 'our' means ASK4 France Limited, company number 12889646, whose registered office is at Devonshire Green House, 14 Fitzwilliam St, Sheffield, S1 4JL, United Kingdom, whose branch office is registered on the Trade and Companies Register of Nanterre under the number 899 762 736 with a place of business at Bourg-la-Reine, 7 rue le bouvier 92340 and 'you' or 'your' means the person using our services.

Our agreement is made up of:

- Our Order Confirmation
- The User Terms below
- The Acceptable Use Policy

If one of these documents says one thing and one another, then the one highest in the list above will be the one that is correct.

If you don't understand any parts of our agreement and want to talk to us about it, please contact us.

"How we use your data" provides you with information on how we use the personal information we collect about you.

## USER TERMS

### 1.0 Definitions

- 1.1. To try and keep this Agreement short, we've used some abbreviations and acronyms. The relevant meanings of these abbreviations and acronyms are explained below:

"**Additional Services**" means, where available any of 4Connect, 4Connect Plus, 4Network or any other service offered by us and subscribed to by you as detailed in the Service Descriptions;

"**Agreement**" means together these terms, Order Confirmation and Acceptable Use Policy;

"**Applicable Laws**" means all applicable laws, statutes, regulations and codes in force from time to time;

"**Code of Practice**" means ASK4's code of practice which can be found at <https://www.ask4.com/legal/complaints-code-of-practice-eu>;

"**Compatible Device**" means Windows-based PCs, laptops or tablets, Mac OS-based computers, iOS and Android tablets and smartphones and any other device that we may permit from time to time;

"**Cooling-off Period**" means the first 14 days after the date of the Order Confirmation;

## CONTRAT D'UTILISATION d'ASK4 : FRANCE

Le présent contrat d'utilisation vise à définir aussi clairement que possible nos obligations envers vous en tant que prestataire de services, ainsi que vos obligations envers nous en tant qu'utilisateur de ces services. Il contient également des informations importantes sur nos services, que nous sommes tenus par la loi de vous fournir.

Dans le présent contrat d'utilisation, « nous » ou « notre » désignent ASK4 France Limited, numéro d'entreprise 12889646, dont le siège social se trouve à l'adresse suivante : Devonshire Green House, 14 Fitzwilliam St, Sheffield, S1 4JL, Royaume-Uni, et dont la succursale est inscrite au Registre du commerce et des entreprises de Nanterre sous le numéro 899 762 736 avec un siège au Bourg-la-Reine, 7 rue le bouvier 92340 « Vous » ou « votre » désignent la personne qui utilise nos services.

Notre contrat se compose des sections suivantes :

- notre Confirmation de commande,
- les Conditions d'utilisation ci-dessous,
- la Politique d'utilisation applicable.

En cas de contradictions entre ces documents, les dispositions de celui qui est le plus haut placé dans la liste ci-dessus l'emportent.

N'hésitez pas à nous contacter si vous ne comprenez pas certaines parties de notre contrat et que vous voulez nous en parler.

La section « Ce que nous faisons de vos données » vous fournit des informations sur la façon dont nous utilisons les informations personnelles que nous recueillons à votre sujet.

## CONDITIONS D'UTILISATION

### 1.0 Définitions

- 1.1. Dans un souci de concision du présent Contrat, nous avons employé des abréviations et des acronymes. Les définitions de ces abréviations et acronymes sont indiquées ci-dessous :

« **Services supplémentaires** » désigne, le cas échéant, tout service 4Connect, 4Connect Plus, 4Network ou tout autre service que nous proposons et auquel vous êtes abonné, comme indiqué dans les Descriptions des services ;

« **Contrat** » désigne l'ensemble des présentes conditions, la Confirmation de commande et la Politique d'utilisation applicable ;

« **Lois applicables** » désigne l'ensemble des lois, réglementations, règlements et codes applicables en vigueur à un moment ou un autre ;

« **Code de pratique** » désigne le code de pratique d'ASK4m consultable ici : <https://www.ask4.com/legal/complaints-code-of-practice-eu>

Field Code Changed

«**Connection Speed**» means the amount of data that can be transferred from a Registered Device to or from the Internet per unit time as defined in the Order Confirmation;

«**Disruptive Device**» means any device that prevents or interferes with our provision of the 4Wireless to other customers (such as a wireless access point such as wireless routers) or any other device used by you in breach of the Acceptable Use Policy;

«**Internet**» means the global data network that provides a variety of information and communication facilities and consists of interconnected networks that use standardised communication protocols;

«**LAN**» means the Local Area Network in the Residence;

«**MAC Address**» means Media Access Control Address;

«**Managed Rented Accommodation**» means rented accommodation where the Service is procured by the Owner rather than you, and the Service is the exclusive service for accessing the Internet provided at the Residence;

«**MyAccount**» means the website provided by us through which you can control and manage your account;

«**Network**» means our network that enables a connection to the Internet and any Owner-installed cabling or network in the Residence;

«**Order Confirmation**» means the email, online confirmation or any other method of confirmation from us that your order has been accepted (including the details of the Service and/or any Additional Service to be provided to you by us);

«**Owner**» means the owner of the Residence and any operator, manager or other agent appointed directly or indirectly by the owner of the Residence;

«**Owner-Supplied Device**» means a Compatible Device provided by the Owner;

«**Registered Device(s)**» means each device registered to receive the Service and/or Additional Services provided; if a single device has multiple MAC Addresses (for example, if a device has a different MAC for a wired and wireless connection), each such MAC Address shall count as a Registered Device and count towards any limit on devices set out in this Agreement;

«**Residence**» means the building in which you receive the Service;

«**Residential Service**» means where the Service is not provided to Managed Rented Accommodation, or to Student Accommodation;

«**Service**» means the supply of Internet access by either 4Wireless and/or a Wired Connection as described in the Service Information and any Additional Services subscribed to by you;

«**Service Description**» means the document attached to these terms that sets out the scope of the Service and Additional Services we provide;

«**Service Fee**» means the fee or fees payable by you as detailed in the Order Confirmation;

«**Service Information**» means details of the Service and/or any Additional Service to be provided by us as set

« **Appareil compatible** » désigne les PC, ordinateurs portables ou tablettes Windows, les ordinateurs Mac OS, les tablettes et smartphones iOS et Android et tous les autres appareils que nous autorisons à différents moments ;

« **Délai de réflexion** » désigne les quatorze premiers jours suivant la date de Confirmation de commande ;

« **Vitesse de connexion** » désigne le volume de données pouvant être transférées d'un Appareil enregistré vers ou depuis Internet par unité de temps, tel que défini dans la Confirmation de commande ;

« **Appareil perturbateur** » désigne tout appareil qui empêche ou interfère avec notre offre de 4Wireless à d'autres clients (comme un point d'accès sans fil tel que des routeurs sans fil) ou tout autre appareil que vous utilisez en violation de la Politique d'utilisation applicable ;

« **Internet** » désigne le réseau mondial de données qui fournit une multitude d'installations d'information et de communication et qui se compose de réseaux interconnectés qui utilisent des protocoles de communication standardisés ;

« **LAN** » désigne le réseau local du domicile ;

« **Adresse MAC** » désigne l'adresse de commande d'accès au support ;

« **Logement loué géré** » désigne un logement loué lorsque le Service est assuré par le Propriétaire plutôt que par vous, et que le Service est le service exclusif offrant un accès à Internet fourni sur le lieu du domicile ;

« **MyAccount** » désigne le site Web que nous vous fournissons et qui vous permet de contrôler et de gérer votre compte ;

« **Réseau** » désigne notre réseau qui permet une connexion à Internet et à tout câblage ou réseau installé par le Propriétaire sur le lieu du Domicile ;

« **Confirmation de commande** » désigne l'e-mail, la confirmation en ligne ou toute autre méthode de confirmation de notre part que votre commande a été acceptée (y compris les détails du Service et/ou de tout Service supplémentaire que nous allons vous fournir) ;

« **Propriétaire** » désigne le propriétaire du Domicile et tout exploitant, gestionnaire ou autre agent nommé directement ou indirectement par le propriétaire du Domicile ;

« **Appareil fourni par le propriétaire** » désigne un Appareil compatible fourni par le propriétaire ;

« **Appareil(s) enregistré(s)** » désigne chaque appareil enregistré pour recevoir le Service et/ou les Services supplémentaires fournis ; si un appareil possède plusieurs Adresses MAC (par exemple, si un appareil possède une Adresse MAC différente pour une connexion filaire et sans fil), chacune de ces Adresses MAC doit compter comme Appareil enregistré et être prise en compte dans toute limite concernant les Appareils définie dans le présent Contrat ;

« **Domicile** » désigne le bâtiment dans lequel vous recevez le Service ;

« **Service résidentiel** » désigne les cas où le Service n'est pas fourni à un Logement loué géré ou à un Logement étudiant ;

« **Service** » désigne la fourniture d'un accès à Internet par 4Wireless et/ou une Connexion filaire comme décrit dans

out in either the: (i) Order Confirmation; (ii) online sign up process; or (iii) Service Description and if there is a conflict between them, the order of precedence shall be as listed (first to last);

“**Student Accommodation**” means accommodation that is predominantly occupied by students or individuals in education;

“**Support**” means the support services as set out in the Service Description;

“**Support Telephone Number**” means +33 (0)170 742 085 or such other number(s) as may be provided from time to time at [support.ask4.com/other/contact-us](http://support.ask4.com/other/contact-us);

“**Support Email Address**” means [assistance@ask4.com](mailto:assistance@ask4.com) or such other email address(es) as may be provided from time to time at [support.ask4.com/hc/en-gb/articles/18742724299805-Contact-us](http://support.ask4.com/hc/en-gb/articles/18742724299805-Contact-us);

“**Termination Date**” means the date on which your right to use the Service comes to an end in accordance with this Agreement;

“**Wired Connection**” means a connection delivered over a wired Ethernet port;

“**4Connect**” means the service provided by us to allow you to increase the number of Registered Devices as described in the Service Information;

“**4Connect-Plus**” means the service comprising both 4Connect and 4Network, as described in the Service Information;

“**4Network**” means the service provided by us to allow you to create a personal, private network to interconnect Registered Devices within the Residence (where available); and

“**4Wireless**” means a connection to the Network in order to access the Service and/or Additional Services over a compatible wireless device.

## **2.0 Commencement**

- 2.1. Our Agreement shall commence when we confirm your order has been accepted by issuing an Order Confirmation.
- 2.2. We assume you want to get up and running as soon as possible. When submitting an order, you agree that the Cooling-Off Period shall commence as soon as your order is accepted and that we can provide the Service during this Cooling-Off Period. If you do not wish to us to provide the Service until the end of the Cooling-Off Period, you should not submit an order online and should contact us on the Support Telephone Number.
- 2.3. Once we send you an Order Confirmation, you should be able to use the Service straight away in most cases, or within 24 hours at the latest.

## **3.0 Our obligations**

- 3.1. Provided you comply with your obligations under this Agreement, we shall

les Informations sur le Service et tous les Services supplémentaires auxquels vous êtes abonné ;

« **Description du service** » désigne le document joint aux présentes conditions qui définit la portée du Service et des Services supplémentaires que nous fournissons ;

« **Frais de service** » désigne les frais dont vous devez vous acquitter comme indiqué dans la Confirmation de commande ;

« **Informations sur le service** » désigne les détails du Service et/ou de tout Service supplémentaire que nous devons fournir, tels que définis dans : (i) la Confirmation de commande ; (ii) le processus d'inscription en ligne ; ou (iii) la Description du service ; en cas de conflit ces derniers, l'ordre de priorité doit être défini comme indiqué (du premier au dernier) ;

« **Logement étudiant** » désigne un logement qui est principalement occupé par des étudiants ou des individus en formation ;

« **Assistance** » désigne les services d'assistance tels qu'ils sont définis dans la Description du service ;

« **Numéro de téléphone d'assistance** » signifie +33 (0)170 742 085 ou tout autre numéro pouvant être fourni le cas échéant à l'adresse [support.ask4.com/hc/en-gb/articles/18742724299805-Contact-us](http://support.ask4.com/hc/en-gb/articles/18742724299805-Contact-us) ;

« **Adresse e-mail d'assistance** » signifie [assistance@ask4.com](mailto:assistance@ask4.com) ou toute autre adresse e-mail pouvant être fournie le cas échéant à l'adresse [support.ask4.com/hc/en-gb/articles/18742724299805-Contact-us](http://support.ask4.com/hc/en-gb/articles/18742724299805-Contact-us) ;

« **Date de résiliation** » désigne la date à laquelle votre droit d'utilisation du Service prend fin conformément au présent Contrat ;

« **Connexion filaire** » désigne une connexion fournie via un port Ethernet filaire ;

« **4Connect** » désigne le service que nous vous fournissons pour vous permettre d'augmenter le nombre d'Appareils enregistrés comme décrit dans les Informations sur le service ;

« **4Connect-Plus** » désigne le service comprenant à la fois 4Connect et 4Network, comme décrit dans les Informations sur le service ;

« **4Network** » désigne le service que nous vous fournissons pour vous permettre de créer un réseau personnel et privé afin d'interconnecter les Appareils enregistrés au sein du Domicile (le cas échéant) ; et

« **4Wireless** » désigne une connexion au Réseau afin d'accéder au Service et/ou aux Services supplémentaires via un appareil sans fil compatible.

## **2.0 Début**

- 2.1. Notre Contrat commence lorsque nous confirmons que votre commande a été acceptée en émettant une Confirmation de commande.
- 2.2. Nous supposons que vous souhaitez bénéficier d'un service opérationnel dès que possible. Lorsque vous passez une commande, vous acceptez que la Période de réflexion commence dès acceptation de votre

- 3.1.1. supply the Service as set out in the Order Confirmation; and
  - 3.1.2. provide Support for the Service you have ordered.
  - 3.2. As stated in the Service Description, we can only provide Support in respect of our Service and connecting Compatible Devices to it. We cannot provide support for software installed on incompatible or faulty devices.
  - 3.3. We may provide additional support from time to time over and above our contractual obligations. If we do so, there is no obligation on us to fix the fault or to offer this assistance in the future.
  - 3.4. We may not offer all elements of the Service or all Additional Services at each Residence. The Service and Additional Services we make available for you to order will be set out in the online sign-up process.
  - 3.5. Where we provide a Service to Managed Rented Accommodation or Student Accommodation, we may, at the Owner's request (normally where minors occupy the Residence), or if we're required to do so by any Applicable Laws, implement content blocking. Where we implement content blocking, we are not responsible for how particular websites are categorised and can't be responsible for a failure to block, or the incorrect blocking of, content or websites that are incorrectly categorised.
- 4.0 Your obligations**
- 4.1. You shall:
    - 4.1.1. pay to us the applicable Service Fees before we provide the Service and any Additional Services as specified in the Service Information;
    - 4.1.2. provide us with your email address and tell us if you change it by emailing assistance@ask4.com or by updating it online via MyAccount;
    - 4.1.3. ensure that all Registered Devices:
      - (a) have up-to-date antivirus software and a firewall installed;
      - and (b) in order to access the 4Wireless service, are wireless-enabled to an appropriate standard;
    - 4.1.4. only connect Compatible Devices to the Network, and not connect any Disruptive Devices;
    - 4.1.5. not use the Service for business or commercial purposes;
    - 4.1.6. only use the Service in accordance with the Acceptable Use Policy (the breach of which will be treated as a

commande et que nous puissions fournir le Service pendant cette Période de réflexion. Si vous ne souhaitez pas que nous vous fournissions le Service avant la fin de la période de réflexion, vous ne devez pas passer de commande en ligne, mais nous contacter au Numéro de téléphone d'assistance.

- 2.3. Une fois que nous vous avons envoyé une Confirmation de commande, vous pouvez généralement utiliser le Service immédiatement, ou dans les 24 heures, au plus tard.

**3.0 Nos obligations**

- 3.1. Sous réserve que vous respectiez vos obligations en vertu du présent Contrat, nous nous engageons à :
    - 3.1.1. fournir le Service comme indiqué dans la Confirmation de commande ; et
    - 3.1.2. fournir une Assistance pour le Service que vous avez commandé.
  - 3.2. Comme indiqué dans la Description du service, nous ne pouvons fournir une Assistance que pour notre Service et les Appareils compatibles qui s'y connectent. Nous ne pouvons pas fournir d'assistance pour les logiciels installés sur des Appareils incompatibles ou défectueux.
  - 3.3. Il est possible que nous fournissions une assistance supplémentaire le cas échéant, au-delà de nos obligations contractuelles. Dans ce cas, nous n'avons aucune obligation de corriger la défaillance ou d'offrir cette assistance par la suite.
  - 3.4. Nous n'offrons pas toujours tous les éléments du Service à chaque Domicile. Le Service que vous pourrez commander sera défini lors du processus d'inscription en ligne.
  - 3.5. Lorsque nous fournissons un Service pour les Logements loués gérés ou les Logements étudiant, nous pouvons mettre en œuvre le blocage de contenu, à la demande du Propriétaire (normalement lorsque des mineurs occupent le Domicile) ou si nous sommes tenus de le faire par la loi en vigueur. Lorsque nous mettons en œuvre le blocage de contenu, nous ne sommes pas responsables du classement de certains sites Web et ne pouvons être tenus pour responsables de l'échec du blocage ou d'un blocage incorrect de contenu ou de sites Web qui seraient classés dans la mauvaise catégorie.
- 4.0 Vos obligations**
- 4.1. Vous êtes soumis aux obligations suivantes :
    - 4.1.1. vous acquitter des Frais de service applicables avant que nous vous fournissions le Service et les Services supplémentaires spécifiés dans les Informations sur le service ;

serious and material breach of this Agreement);

4.1.7. not interfere, modify or tamper with the Network in any way;

4.1.8. not use the Network, or allow others to use the Network, other than in order to receive the Service;

4.1.9. take all reasonable steps to ensure that all Registered Devices are secured against unauthorised access and shall under no circumstances disclose your MyAccount password or the MAC address of any Registered Device to a third party;

4.1.10. not use the Service to operate a server or servers, whether for internal or external data transfer (except as may be permitted by the use of the 4Network service), or to access peer-to-peer (or similar) services where you may violate third-party rights;

4.1.11. not use abusive or threatening language or behavior in dealing with our personnel;

4.1.12. allow us, in accordance with all Applicable Laws, to carry out port scanning, traffic shaping, traffic monitoring and such other measures as we may determine from time to time to ensure optimum performance of the Service for all or the majority of all users;

4.1.13. pay all the costs and expenses that we may reasonably incur as a result of any breach by you of your obligations under this Agreement (including, for the avoidance of doubt, any debt collection costs);

4.1.14. comply with the Applicable Laws when using the Service and Additional Services; and

4.1.15. only create one account at the Residence and only register the account against your room or flat in the Residence (and we are entitled to undertake checks to determine whether multiple accounts are created for one room or registered against the incorrect room within a Residence).

## 5.0 Engineer visits

5.1. It is our sole decision as to whether to provide an engineer to assist you in accessing the Service and Additional Services or to remedy a suspected fault.

5.2. If an engineer visits you at the Residence following a request from you to remedy a

4.1.2. nous fournir votre adresse e-mail et nous informer de sa modification le cas échéant en envoyant un e-mail à assistance@ask4.com ou en la mettant à jour en ligne via MyAccount ;

4.1.3. vous assurer que tous les Appareils enregistrés : (a) disposent d'un logiciel antivirus et d'un pare-feu à jour installés ; et (b) afin d'accéder au service 4Wireless, sont compatibles avec la fonction sans fil selon une norme appropriée ;

4.1.4. connecter uniquement des Appareils compatibles au Réseau et ne pas connecter d'Appareils perturbateurs ;

4.1.5. ne pas utiliser le Service à des fins commerciales ou professionnelles ;

4.1.6. utiliser uniquement le Service conformément à la Politique d'utilisation applicable (dont la violation sera considérée comme une violation grave et importante du présent Contrat) ;

4.1.7. ne pas interférer, modifier ou altérer le Réseau de quelque manière que ce soit ;

4.1.8. ne pas utiliser le Réseau ou autoriser d'autres personnes à utiliser le Réseau, sauf pour recevoir le Service ;

4.1.9. prendre toutes les mesures raisonnables pour vous assurer que tous les Appareils enregistrés sont protégés contre tout accès non autorisé et ne divulguer en aucun cas votre mot de passe MyAccount ou l'adresse MAC d'un Appareil enregistré à une tierce partie ;

4.1.10. ne pas utiliser le Service pour faire fonctionner un ou plusieurs serveurs, que ce soit pour le transfert de données internes ou externes (sauf si l'utilisation du service 4Network le permet) ou pour accéder à des services pair à pair (ou similaires) où vous risqueriez d'enfreindre des droits de tiers ;

4.1.11. ne pas utiliser de langage ou de comportement abusif ou menaçant lors de vos échanges avec notre personnel ;

4.1.12. nous permettre, conformément à toutes les lois applicables, d'effectuer des analyses de ports, la mise en forme du trafic, la surveillance du trafic et toute autre mesure que nous jugerions nécessaire, le cas échéant, afin d'assurer une performance optimale

fault with the Network and no fault exists within the Network, you will be liable for a €30.00 engineer charge. For the avoidance of doubt, this charge will still apply in situations where we cannot provide the Service, as the fault is not within our Network (for example, the fault is within the Owner's infrastructure).

## 6.0 Payment

6.1. Unless otherwise specified in the Service Information:

6.1.1. where the Service is provided in Managed Rented Accommodation, or Student Accommodation, any Service Fees must be paid in advance for the full period the Service is taken for as set out in the Service Information; or

6.1.2. where a Residential Service is provided, the Service Fee shall be paid monthly in advance with the first payment being made on the Commencement Date and subsequent payments being made on the same day (or the nearest day) of each subsequent month. The first payment shall be made using a credit or debit card, and all future payments shall be made through direct debit or by such other means that ASK4 will be determined from time to time.

6.2. Any Service Fees for Additional Services must be paid in advance for the full period the Service Additional Services are provided for.

6.3. You shall give us not less than 14 days' notice of any cancellation of your direct debit; otherwise, another payment might be taken.

## 7.0 Speeds

7.1. You can find details on the Connection Speeds over a Wired Connection in the Service Information.

7.2. Where you have multiple Registered Devices on one Wired Connection and use such devices simultaneously, the Connection Speed shall be shared across all devices such that not all devices will be able to receive the Connection Speed.

7.3. It is not possible for us to guarantee a Connection Speed over the 4Wireless service as Connection Speeds are affected by external factors that we cannot control such as the specification of the Registered Device, the location of the Registered Device, the construction of the Residence, and the number of Registered Devices connected at any one time.

## 8.0 Devices and additional users

du Service pour l'ensemble ou la majorité des utilisateurs ;

4.1.13. payer tous les coûts et dépenses que nous pourrions raisonnablement engager en raison d'une violation de votre part de vos obligations en vertu du présent Contrat (y compris, pour éviter toute ambiguïté, les frais de recouvrement de dettes) ;

4.1.14. se conformer aux Lois applicables lors de l'utilisation du Service et des Services supplémentaires ; et

4.1.15. créer un seul compte lié au Domicile et enregistrer uniquement le compte pour votre chambre ou appartement dans le Domicile (par ailleurs, nous avons le droit d'effectuer des contrôles pour déterminer si plusieurs comptes sont créés pour une chambre ou enregistrés pour la mauvaise chambre dans un Domicile).

## 5.0 Visites d'ingénieurs

5.1. La décision de faire appel à un ingénieur pour vous aider à accéder au Service et aux Services supplémentaires ou pour remédier à une panne suspectée relève de notre seule volonté.

5.2. Si un ingénieur vous rend visite au Domicile suite à une demande de réparation d'un défaut du Réseau et qu'il n'y a pas de défaut dans le Réseau, vous serez redevable des honoraires de l'ingénieur à hauteur de 30,00 €. Pour éviter toute ambiguïté, ce montant s'appliquera toujours dans les situations où nous ne pouvons pas fournir le Service en raison d'une défaillance indépendante de notre Réseau (par exemple, la défaillance se situe au niveau de l'infrastructure du Propriétaire).

## 6.0 Paiement

6.1. Sauf indication contraire dans les Informations sur le service :

6.1.1. lorsque le Service est fourni dans un Logement loué géré ou un Logement étudiant, tous les Frais de service doivent être payés à l'avance pour la période complète d'utilisation du Service comme indiqué dans les Informations sur le service ; ou

6.1.2. lorsqu'un service résidentiel est fourni, les frais de service seront payés mensuellement à l'avance, le premier paiement étant effectué à la date de début et les paiements ultérieurs étant effectués le même jour (ou le 28 du mois où le premier paiement a été effectué le ou après le 29) de chaque mois suivant. Tous les paiements doivent être effectués par carte de crédit ou de débit ou par tout autre moyen que ASK4 sera déterminé de temps à autre.

8.1. The maximum number of Registered Devices you shall be entitled to use at any one time shall be set out in the Service Information. You may be able to use additional Registered Devices if you purchase 4Connect or 4Connect-Plus.

8.2. We reserve the right to limit the number of different Registered Devices you can connect in total during your use of the Service (as well as at any one time) if we believe you are repeatedly removing and adding the same Registered Devices so as to avoid the limit on devices as set out in clause 8.1 above.

8.3. You shall not use or attempt to use any device or software (such as NAT, Address Masquerading, Proxying, or the connection of an additional wireless router) that would allow you to connect more than the number of devices set out in the Service Information to the Network.

8.4. You must not connect any Owner-Supplied Devices to your account.

8.5. You shall not share or attempt to share the Service. You may allow other people to use your Registered Device whilst it is connected to our Network. However, you must not permanently allow this, and you shall remain responsible for the use of the Registered Device.

8.6. You should not share your MyAccount username or password with anyone else, and if you do, you shall remain responsible for any use of your MyAccount and actions that are taken using it.

8.7. All Registered Devices will be assigned private IP addresses. We may change the IP addresses assigned to the Registered Devices from time to time.

## **9.0 4Connect**

9.1. 4Connect entitles you to register an unlimited number of Compatible Devices. We may, in our absolute discretion, choose not to register any particular single device or impose a fair usage limit.

9.2. You shall only register your own devices and shall under no circumstances register or attempt to register devices for use by other people. We reserve the right to use technical measures to detect any breach of this provision.

## **10.0 4Network**

10.1. The maximum number of Registered Devices that you shall be entitled to connect to 4Network will be set out in the Service Information. We may, in our absolute discretion, choose not to register the connection of any particular single device, and this decision shall be final.

6.2. Tous les Frais de service pour les Services supplémentaires doivent être payés à l'avance pour la période complète de prestation des Services supplémentaires.

6.3. Vous devez nous aviser au moins 14 jours à l'avance de toute annulation de votre prélèvement automatique ; sinon, un autre prélèvement pourrait être effectué.

## **7.0 Vitesses**

7.1. Vous trouverez plus d'informations sur les Vitesses de connexion pour une Connexions filaire dans les Informations sur le service.

7.2. Si vous avez plusieurs Appareils enregistré sur une même Connexion filaire et que vous utilisez ces appareils simultanément, la Vitesse de connexion doit être partagée sur tous les appareils, ce qui signifie qu'ils ne pourront pas tous recevoir la Vitesse de connexion.

7.3. Nous ne pouvons pas garantir une Vitesse de connexion sur le service 4Wireless, car les Vitesses de connexion sont affectées par des facteurs externes que nous ne pouvons pas contrôler tels que les propriétés de l'Appareil enregistré, l'emplacement de l'Appareil enregistré, la structure du Domicile et le nombre d'Appareils enregistrés connectés à la fois.

## **8.0 Appareils et utilisateurs supplémentaires**

8.1. Le nombre maximum d'Appareils enregistrés que vous pouvez utiliser à la fois est indiqué dans les Informations sur le service. Vous pourrez peut-être utiliser d'autres Appareils enregistrés si vous achetez 4Connect ou 4Connect-Plus.

8.2. Nous nous réservons le droit de limiter le nombre total d'Appareils enregistrés que vous pouvez connecter pendant votre utilisation du Service (ainsi qu'à tout moment) si nous pensons que vous supprimez et ajoutez de manière répétée les mêmes Appareils enregistrés afin d'éviter la limite relative aux appareils définie dans la clause 8.1 ci-dessus.

8.3. Vous ne devez pas utiliser ou essayer d'utiliser un appareil ou un logiciel (tel que NAT, masquage d'adresse, proxy ou connexion d'un routeur sans fil supplémentaire) qui vous permettrait de connecter au Réseau un nombre supérieur au nombre d'appareils défini dans les Informations sur le service.

8.4. Vous ne devez pas connecter d'Appareil fourni par le propriétaire à votre compte.

8.5. Vous ne devez pas partager ou tenter de partager le Service. Vous pouvez autoriser d'autres personnes à utiliser votre Appareil enregistré lorsqu'il est connecté à notre Réseau. Toutefois, vous ne devez pas l'autoriser de façon permanente et vous demeurez responsable de l'utilisation de l'Appareil enregistré.

- 10.2. Unless otherwise stated in the Service Information, Owner-Supplied Devices shall not count towards the 4Network device limit, and you should not connect them to your account (in which case they shall count towards your 4Network device limit).
- 10.3. Where Owner-Supplied Devices are made available, they shall only be used by you as agreed upon with the Owner and in accordance with any rules or usage limitations imposed by us or the Owner. You shall not use or attempt to use Owner-Supplied Devices that you have not been authorised to use.
- 10.4. Access to Owner-Supplied Devices as part of 4Network may be withdrawn or made subject to new rules or usage limitations at any time.
- 10.5. You shall only register your own devices for connection to 4Network and shall under no circumstances register or attempt to register devices for use by other people. We reserve the right to use technical measures to detect any breach of this provision.
- 10.6. Whilst we shall take reasonable steps to ensure the security of 4Network, the nature of the Internet and the Service means we cannot guarantee that 4Network shall be completely secure, and you shall at all times remain responsible for the security of your devices. You should also take such steps as are necessary (e.g., activating firewalls and virus scanners) to secure your devices.
- 11.0 Our remedies for your breach of the Agreement**
- 11.1. If you breach any provision of this Agreement, we shall have the right to suspend the supply of the Service and/or Additional Services or terminate this Agreement as set out in clause 13.
- 11.2. If you (or the Owner on your behalf) fails to pay the Service Fee or any other monies due under this Agreement (or any other agreement between us), we shall have the right to suspend access to the Service and/or Additional Services and charge a reasonable administration fee which you shall pay (along with the full balance of the outstanding monies) before we shall grant you access to the Service and/or Additional Services.
- 11.3. If we are providing the Service to Student Accommodation, with the consent of the Owner and in the presence of their representative, we have the right to enter the part of the Residence where you resided to take such steps as may be appropriate to remedy a breach of this Agreement that is: (i) illegal; and/or (ii) affecting other customers or the Owner (including to carry out the disconnection of any Disruptive Device). We shall only take these steps where we have requested you to stop breaching this Agreement, and you have not done so.
- 8.6. Vous ne devez pas partager votre nom d'utilisateur ou votre mot de passe MyAccount avec d'autres personnes, et si vous le faites, vous restez responsable de toute utilisation de votre MyAccount et des actions qui y sont effectuées.
- 8.7. Des adresses IP privées seront attribuées à tous les Appareils enregistrés. Nous nous réservons le droit de modifier occasionnellement les adresses IP attribuées aux Appareils enregistrés.
- 9.0 4Connect**
- 9.1. 4Connect vous permet d'enregistrer un nombre illimité d'Appareils compatibles. Nous pouvons, à notre entière discrétion, choisir de ne pas enregistrer un appareil donné ou d'imposer une limite d'utilisation équitable.
- 9.2. Vous devez uniquement enregistrer vos propres appareils et ne devez en aucun cas enregistrer ou tenter d'enregistrer des appareils pour une utilisation par d'autres personnes. Nous nous réservons le droit d'appliquer des mesures techniques pour détecter toute violation de cette disposition.
- 10.0 4Network**
- 10.1. Le nombre maximum d'Appareils enregistrés que vous pourrez connecter à 4Network est défini dans les Informations sur le service. Nous pouvons, à notre entière discrétion, choisir de ne pas enregistrer la connexion d'un appareil donné, et cette décision sera définitive.
- 10.2. Sauf indication contraire figurant dans les Informations sur le service, les Appareils fournis par le propriétaire ne doivent pas être pris en compte dans la limite des appareils de 4Network et vous ne devez pas les connecter à votre compte (dans ce cas, ils seraient pris en compte dans la limite des appareils de 4Network).
- 10.3. Lorsque des Appareils fournis par le propriétaire sont mis à disposition, ils ne doivent être utilisés que par vous, conformément aux dispositions convenues avec le Propriétaire et aux règles ou limitations d'utilisation imposées par nous ou le Propriétaire. Vous ne devez pas utiliser ou tenter d'utiliser des Appareils fournis par le propriétaire que vous n'avez pas été autorisé à utiliser.
- 10.4. L'accès aux Appareils fournis par le propriétaire dans le cadre du contrat 4Network peut à tout moment être retiré ou soumis à de nouvelles règles ou restrictions d'utilisation.
- 10.5. Vous ne devez enregistrer que vos propres appareils pour une connexion à 4Network et ne devez en aucun cas enregistrer ou tenter d'enregistrer des appareils en vue d'une utilisation par d'autres personnes. Nous nous réservons le droit d'appliquer des mesures techniques pour détecter toute violation de cette disposition.

- 11.4. Where the Service or part of the Service is provided as part of your tenancy or other agreement with the Owner, if you fail to pay any rent or other payment under that agreement, we shall have the right to suspend your access to the Service if so requested by the Owner as if the Service Fee has not been paid. For the purposes of this provision, any notification from the Owner to us of monies due by you to the Owner shall be conclusive as between you and us, and you shall be required to raise and resolve any disputes directly with the Owner before access to the Service is provided again. Any reference to refunds of the Service Fee shall not apply to any monies payable by you to the Owner.
- 11.5. The rights in this clause are in addition to any other rights that we may have arising from your breach of this Agreement.
- 12.0 Duration of this Agreement**
- 12.1. We will provide the Service from the Commencement Date until the Termination Date.
- 12.2. Unless you have set up a recurring payment method, the Termination Date for the Service and/or the Additional Services shall be at the end of your annual tenancy period, unless a shorter period was specified in the Service Information.
- 12.3. Where you have set up a recurring payment, this Agreement shall be for the minimum period specified in the Service Information and then shall continue on a rolling monthly basis. You cannot cancel in the minimum period. If our agreement continues on a rolling monthly basis, you must give us 7 days' notice before your next payment date to cancel, and the next payment date shall be the Termination Date.
- 12.4. If you cease to reside in the Residence before the Termination Date for any reason, this Agreement will terminate. You will not be entitled to a refund. We cannot move your Service to another address.
- 13.0 Termination**
- 13.1. You shall have the right to terminate this Agreement at any time by giving us no less than fourteen days written notice. If you terminate this Agreement before the Termination Date, you will not be entitled to a refund unless termination is due to our breach of our obligations under this Agreement and before terminating you have given us fourteen days to remedy the breach and we have failed to do so.
- 13.2. We shall have the right to terminate this Agreement for the following:
- 13.2.1. you are in material breach of your obligations in this Agreement, or you commit persistent breaches of your
- 10.6. Bien que nous nous engagions à prendre des mesures raisonnables pour assurer la sécurité de 4Network, la nature d'Internet et du Service nous empêche de garantir que 4Network sera entièrement sécurisé, et vous restez à tout moment responsable de la sécurité de vos appareils. Vous devez également prendre les mesures nécessaires (par exemple, l'activation de pare-feu et de détecteurs de virus) pour sécuriser vos appareils.
- 11.0 Nos recours en cas de violation du Contrat**
- 11.1. En cas de violation de votre part de l'une des dispositions du présent Contrat, nous nous réservons le droit de suspendre la prestation du Service et/ou des Services supplémentaires ou de résilier le présent Contrat conformément à la clause 13.
- 11.2. Si vous (ou le Propriétaire en votre nom) ne payez pas les frais de Service ou toute autre somme due en vertu du présent Contrat (ou de tout autre accord entre nous), nous nous réservons le droit de suspendre l'accès au Service et/ou aux Services supplémentaires et de facturer des frais d'administration raisonnables que vous paierez (ainsi que le solde total des sommes impayées) avant de vous accorder l'accès au Service et/ou aux Services supplémentaires.
- 11.3. En cas de prestation du Service dans un Logement étudiant, avec le consentement du Propriétaire et en présence de son représentant, nous nous réservons le droit d'entrer dans la partie du Domicile où vous résidez afin de prendre les mesures appropriées pour remédier à une violation du présent Contrat qui : (i) serait illégale ; et/ou (ii) affecterait d'autres clients ou le propriétaire (y compris la déconnexion de tout Appareil perturbateur). Nous ne prendrons ces mesures qu'après vous avoir demandé de cesser de violer le présent Contrat et qu'en cas de non-obtempération de votre part.
- 11.4. Lorsque le Service ou une partie du Service est fourni dans le cadre de votre contrat de location ou d'un autre accord avec le Propriétaire, en cas de défaut de paiement de loyer ou d'un autre paiement de votre part en vertu de ce contrat, nous nous réservons le droit de suspendre votre accès au Service si le Propriétaire le demande, comme si les Frais de service n'avaient pas été payés. Aux fins de la présente disposition, toute notification faite par le Propriétaire concernant les sommes que vous lui devriez mettrait fin à notre accord. Vous devriez alors résoudre tout litige directement avec le Propriétaire avant de pouvoir accéder de nouveau au Service. Toute référence à des remboursements des Frais de service ne s'applique pas aux sommes dont vous êtes redevable au Propriétaire.
- 11.5. Les droits concédés par cette clause s'ajoutent à tous les autres droits que nous sommes susceptibles de détenir suite à une violation de votre part du présent Contrat.

	obligations under this Agreement;		
13.2.2.	the Owner fails to pay for the Service where the Owner has undertaken to do so;	12.0	<b>Durée du présent Contrat</b>
13.2.3.	our ability to continue to provide the Service or any Additional Service to you is materially and adversely affected because (i) any of our telecommunications carrier(s) or supplier(s) ceases to provide services to us; or (ii) any authorisation required by us ends or is changed;	12.1.	Nous fournissons le Service de la Date de début jusqu'à la Date de résiliation.
13.2.4.	we reasonably believe you have provided us with false or misleading details about yourself;	12.2.	À moins que vous n'ayez configuré un mode de paiement périodique, la Date de résiliation du Service et/ou des Services supplémentaires sera fixée à la fin de votre période de location annuelle, sauf si une période plus courte a été spécifiée dans les Informations sur le service.
13.2.5.	we tell you that your use of the Service is causing problems for other users, and you carry on using the Service in the same way;	12.3.	Si vous avez établi un paiement récurrent, le présent Contrat s'étend sur la période minimale spécifiée dans les Informations sur le service, puis se poursuit sur une base mensuelle et continue. Toute annulation est interdite durant la période minimale. Si notre contrat se poursuit sur une base mensuelle et continue, vous devez nous donner un préavis de 7 jours avant la date de votre paiement suivant pour annuler, et la prochaine date de paiement correspondra à la Date de résiliation.
13.2.6.	we reasonably believe that you have used the Service or the equipment for illegal purposes;	12.4.	Si vous cessez de résider au Domicile avant la Date de résiliation pour quelque raison que ce soit, le présent Contrat sera résilié. Vous n'aurez pas droit à un remboursement. Nous ne pouvons pas déplacer votre Service vers une autre adresse.
13.2.7.	we receive a serious complaint about your use of the service which we believe to be genuine (for example you're using any service in breach of our Acceptable Use Policy);	13.0	<b>Résiliation</b>
13.2.8.	in the event of your bankruptcy or death;	13.1.	Vous avez le droit de résilier le présent Contrat à tout moment en nous remettant un préavis écrit d'au moins quatorze jours. Si vous résiliez le présent Contrat avant la Date de résiliation, vous ne pourrez pas bénéficier d'un remboursement, sauf si la résiliation est due à une violation de nos obligations en vertu du présent Contrat et si vous nous avez accordé quatorze jours avant la résiliation pour remédier à la violation et que nous ne l'avons pas fait.
13.2.9.	we are required by the emergency services or other government authorities;	13.2.	Nous nous réservons le droit de résilier le présent Contrat dans les cas suivants :
13.2.10.	you repeatedly request your bank to chargeback payments that you have not told us you are disputing;	13.2.1.	vous êtes en violation substantielle de vos obligations en vertu du présent Contrat, ou vous commettez des violations persistantes de vos obligations dans le cadre du présent Contrat ;
13.2.11.	a change in Applicable Laws makes it impossible or would place a substantial and significant financial burden on us to continue to provide the Service;	13.2.2.	le Propriétaire ne paie pas le Service alors qu'il s'était engagé à le faire ;
13.2.12.	we are no longer providing the Service to customers, the Owner and/or to the Premises; or	13.2.3.	notre capacité à continuer de vous fournir le Service ou tout Service supplémentaire est considérablement et négativement affectée car (i) l'un de nos opérateurs ou fournisseurs de télécommunications cesse de nous fournir des services ; ou (ii) toute autorisation que nous
13.2.13.	where we are providing the Service on a rolling basis, we can terminate the Agreement on 7 days' prior notice.		
13.3.	Where this Agreement is terminated due to a breach by you, no amount of money shall be refunded to you. If you are not in breach, and we have terminated the agreement, we		

	will refund a pro-rata amount of the Service Fee (if any) that you paid to us for any period where the Service would otherwise have continued to have been provided.		devons avoir prend fin ou est modifiée ;
13.4.	Where we terminate this Agreement under clause 13.1, we shall aim to provide you with as much advance notice as possible. However, we may not be able to do so where we terminate under clauses 13.1.1, 13.1.6, 13.1.7, 13.1.9, and 13.1.12.	13.2.4.	nous avons de bonnes raisons de croire que vous nous avez fourni des détails erronés ou trompeurs sur vous-même ;
		13.2.5.	nous vous indiquons que votre utilisation du Service pose des problèmes à d'autres utilisateurs et vous continuez à utiliser le Service de la même manière ;
<b>14.0</b>	<b>Cooling off period</b>		
14.1.	You shall have the right to terminate this Agreement at any time within the Cooling-off Period by contacting our support team.	13.2.6.	nous avons de bonnes raisons de penser que vous avez utilisé le Service ou l'équipement à des fins illégales ;
14.2.	If you cancel during the Cooling-off Period, you shall be entitled to a refund of fees you have paid, but we reserve the right to charge:	13.2.7.	nous recevons une plainte grave au sujet de votre utilisation du Service et nous avons de bonnes raisons de penser que cette plainte est justifiée (par exemple, vous utilisez un service en violation de notre Politique d'utilisation applicable) ;
	14.2.1. the Service Fee on a pro-rata daily basis for any Service or Additional Services received up to the following day when you told us you wanted to cancel;	13.2.8.	en cas de faillite ou de décès de votre part ;
	14.2.2. for anything you have used (for example charges for calls you have made); and	13.2.9.	les services d'urgence ou d'autres autorités publiques nous y obligent ;
	14.2.3. any connection or activation fees.	13.2.10.	vous demandez à plusieurs reprises à votre banque de recouvrer des paiements alors que vous ne nous avez pas contactés pour les contester ;
<b>15.0</b>	<b>Liability</b>		
15.1.	Except for any legal responsibility that we cannot exclude in law, we are not legally responsible for:	13.2.11.	une modification des Lois applicables ne permet pas de continuer à assurer le Service ou en accroît considérablement le coût ;
	15.1.1. any losses that: (i) were not foreseeable or that we couldn't reasonably have expected or couldn't have considered when we entered into this Agreement; or (ii) relate to 'knock-on' consequences of a breach of this Agreement where you could have taken other steps to mitigate or prevent the loss;	13.2.12.	nous ne fournissons plus le Service aux clients, au Propriétaire et/ou aux Locaux ; ou
	15.1.2. losses that were not caused by any breach on our part or were caused by you using the Service in a way that breaches the terms of this Agreement;	13.2.13.	lorsque nous fournissons le Service sur une base continue, nous pouvons résilier le Contrat avec un préavis de 7 jours.
	15.1.3. information that is lost or corrupted (unless this is due to any digital content we provide);	13.3.	Lorsque le présent Contrat est résilié en raison d'une violation de votre part, aucune somme d'argent ne vous est remboursée. Si vous n'êtes pas en infraction et que nous avons résilié le contrat, nous vous rembourserons le montant au prorata des Frais de service (le cas échéant) que vous nous avez versés pour toute période où le Service aurait dû être fourni.
	15.1.4. for any loss arising from: (i) any interruption of power, telecommunication or other supply or any act or omission by a supplier of such services that was outside of our reasonable control; (ii) providing in good faith instruction advice or support to you; (iii) any virus, malware or other infection or any other malfunction of a	13.4.	Si nous résilions le présent Contrat en vertu de la clause 13.1, nous nous efforcerons de vous en informer le plus tôt possible. Toutefois, nous ne pourrions peut-être pas le faire en cas de résiliation en vertu des

Registered Device (or any other device owned or used by you); and

15.1.5. business losses or losses to non-consumers (for example, losses related to you not being able to carry out remote working or being able to run a home business).

15.2. Except for responsibility that we cannot limit in law, we will not pay you more than a total of €1,000.00 in compensation in any 12-month period for any breach of this Agreement.

#### **16.0 Indemnity**

16.1. You agree to indemnify us against any liability arising from your breach of third-party intellectual property rights or violation of any other law or regulation.

#### **17.0 Our obligations**

17.1. We will provide the Service and Additional Services with all due care and skill expected of an Internet service provider. However, the nature of the Internet means we cannot guarantee that there will never be an interruption or any disruption to the Service.

17.2. We shall take reasonable and commercially sensible steps to ensure that any such interruptions or disruptions are kept to an absolute minimum, but you shall not be entitled to any refund of the Service Fees or any other compensation in the event of an interruption or disruption to the Service unless it was due to a failure by us to provide the Service with due care and skill.

#### **18.0 Changes to the Service, Additional Services and/or this Agreement**

18.1. We may modify the Support Telephone Number or the Support Email Address at any time provided the changes do not increase your cost of contacting us.

18.2. We may change the Service Fee (or any other charges), the Service and/or Additional Services, the Acceptable Use Policy or the terms of this Agreement in accordance with clause 18.3, if:

18.2.1. we change the Service or introduce or remove Additional Services, features or benefits;

18.2.2. we change the way we structure our Service and/or Additional Services and the Service Fee or other charges for those services;

18.2.3. the cost to us of providing the Service and/or Additional Services or the cost of running our business increases (for example, if the businesses we buy services or products from are increasing their prices);

clauses 13.1.1, 13.1.6, 13.1.7, 13.1.9 et 13.1.12.

#### **14.0 Période de réflexion**

14.1. Vous avez le droit de résilier le présent Contrat à tout moment pendant la période de réflexion en nous contactant à notre Adresse e-mail d'assistance ou en appelant le Numéro de téléphone d'assistance.

14.2. Si vous annulez pendant la Période de réflexion, vous aurez droit à un remboursement des frais que vous avez payés, mais nous nous réservons le droit de facturer :

14.2.1. les Frais de service au prorata de la journée pour tout Service ou Service supplémentaire reçu jusqu'au lendemain du jour où vous nous avez fait part de votre volonté d'annuler ;

14.2.2. toutes les activités que vous avez réalisées (par exemple, frais pour les appels que vous avez passés); et

14.2.3. tous frais de connexion ou d'activation.

#### **15.0 Responsabilité**

15.1. À l'exception de toute responsabilité légale que nous ne pouvons exclure en droit, nous ne sommes pas légalement responsables :

15.1.1. toute perte qui : (i) n'était pas prévisible ou à laquelle nous n'aurions pas pu raisonnablement nous attendre ou que nous n'aurions pas pu envisager lors de la signature du présent Contrat ; ou (ii) des conséquences découlant d'une violation du présent Contrat lorsque vous auriez pu prendre d'autres mesures pour atténuer ou prévenir la perte ;

15.1.2. des pertes qui n'ont pas été causées par une violation de notre part ou qui ont été causées par votre utilisation du Service d'une manière qui enfreint les termes du présent Contrat ;

15.1.3. des informations perdues ou corrompues (sauf en raison de tout contenu numérique que nous fournissons) ;

15.1.4. toute perte résultant de : (i) toute interruption de l'alimentation électrique, des télécommunications ou de toute autre prestation ou tout acte ou omission d'un fournisseur de tels services qui était hors de notre contrôle raisonnable ; (ii) nos conseils ou notre assistance en toute bonne foi ; (iii) tout virus, programme malveillant ou autre infection ou tout autre dysfonctionnement d'un Appareil enregistré (ou de tout autre appareil vous appartenant ou que vous utilisez) ; et

- 18.2.4. changes in technology must be reflected (for example, if we develop new systems which provide you with a better service);
- 18.2.5. there is a change in Applicable Laws (for example, if there is a VAT increase);
- 18.2.6. the terms of this Agreement are altered to make them clearer or easier to understand; or
- 18.2.7. any other change in circumstances in the future that we can't predict makes a change necessary.
- 18.3. Unless clause 18.4 applies, if we make a change under clause 18.2, we will inform you at least 30 days in advance by email or post of the changes. You can object to this change but must do so within 30 days of the date of the notice that we sent you. We will then, at our discretion, either: (i) continue to provide the Service based on the terms and conditions that applied previously; or (ii) allow you to end this Agreement without having to pay any extra charges or fees for leaving early. We'll then refund a pro-rata amount of the Service Fee (if any) paid by you for any period during which the Service and/or Additional Service would otherwise have continued to have been provided.
- 18.4. Where we make a change under clause 18.3 that: (i) is exclusively to your benefit; (ii) is purely administrative (for example, but not limited to, transferring this Agreement to another company in our group) and has no negative effect on you; (iii) is due to a change in applicable laws, you will not have the right to object to the change, but we will still inform you about it (for example, by publishing details on our website).
- 19.0 Other things we need to tell you**
- 19.1. Dealing with this agreement: You accept that this Agreement is just between you and us; no one else can enforce it, and you can transfer it only with our consent. However, we may take instructions from a person acting with your permission. We can transfer this Agreement to another company provided this does not negatively affect your rights under the Agreement.
- 19.2. Communicating with us: If you wish to give us notice, you must use the Support Telephone Number or the Support Email Address.
- 19.3. Communicating with you: We'll give notice to you via our website or by email. It's your responsibility to ensure we have an up-to-date email address.
- 19.4. Unenforceable terms: If any part of this Agreement cannot be enforced, all other parts of this Agreement will still apply.
- 19.5. Delays: If we delay in taking any steps under this Agreement against after you breach this
- 15.1.5. des pertes commerciales ou pertes pour les non-consommateurs (par exemple, pertes liées au fait de ne pas être en mesure d'effectuer un travail à distance ou de gérer une entreprise à domicile).
- 15.2. À l'exception de la responsabilité que nous ne pouvons pas limiter en vertu de la loi, nous ne vous rembourserons pas plus d'un total de 1 000,00 € de compensation sur une période de 12 mois en cas de non-respect du présent Contrat.
- 16.0 Indemnité**
- 16.1. Vous acceptez de nous indemniser contre toute responsabilité découlant d'une violation de votre part des droits de propriété intellectuelle de tiers ou de toute autre loi ou réglementation.
- 17.0 Nos obligations**
- 17.1. Nous fournirons le Service avec toutes les compétences, le soin et la diligence attendus d'un prestataire de services Internet. Cependant, en raison de la nature d'Internet, nous ne pouvons pas garantir qu'il n'y aura jamais d'interruption ou de perturbation du Service.
- 17.2. Nous nous engageons à prendre des mesures raisonnables et commercialement justifiées pour nous assurer que ces interruptions ou perturbations seront réduites au minimum absolu, mais vous ne pourrez pas bénéficier d'un remboursement des Frais de service ou de toute autre compensation en cas d'interruption ou de perturbation du Service, sauf si cela est dû à notre incapacité à fournir le Service avec le soin et les compétences nécessaires.
- 18.0 Modifications apportées au Service, aux Services supplémentaires et/ou au présent Contrat**
- 18.1. Nous pouvons modifier à tout moment le numéro de téléphone ou l'adresse e-mail du service d'assistance, à condition que les modifications n'augmentent pas vos frais d'une prise de contact avec nous.
- 18.2. Nous nous réservons le droit de modifier les Frais de service (ou tout autre frais), le Service et/ou les Services supplémentaires, la Politique d'utilisation applicable ou les conditions du présent Contrat conformément à l'article 18.3, si :
- 18.2.1. nous modifions le Service ou introduisons ou supprimons des Services supplémentaires, des fonctionnalités ou des avantages ;
- 18.2.2. nous modifions la façon dont nous structurons notre Service et/ou nos Services supplémentaires, ainsi que les Frais de service ou autres frais pour ces services ;

- Agreement, that won't prevent us from taking steps against you at a later date.
- 19.6. Sub-contractors: We shall be entitled to carry out our obligations under this Agreement through any agents or sub-contractors appointed by us from time to time.
- 19.7. IP Rights: We and our suppliers still own any intellectual property rights associated with the Service, the Additional Services and the equipment, and you won't own any rights in them by using them.
- 19.8. Force Majeure: Neither party shall be liable for any breach of this Agreement caused by force majeure; insurrection or civil disorder; war or military operations; national or local emergency; acts or omissions of government or other competent authorities; industrial disputes of any kind; fire, lightning, explosions, floods or subsidence; acts or omissions of persons or bodies for whom either party is not responsible; any change to Software or Internet protocols or failure of the Internet in part or in whole or any other cause, whether similar or dissimilar, outside either party's reasonable control. You shall still pay the Service Fee where we are providing the Service, even if one of the events listed above occurs.
- 19.9. After our agreement: Clauses 15 (Liability), 16 (Indemnity), and 19 (Other things we need to tell you) apply even if our agreement has ended.
- 19.10. Complaints: We want to resolve any complaints you might have. How we'll do this is set out in our Complaints Code of Practice.
- 19.11. Laws and courts that apply: this Agreement is subject to French law and jurisdiction of the competent French Courts. If you have a dispute with us, you may also have resort to conventional mediation, in particular to the Commission of the mediation of the consumption (Article L 612-1 of the French Consumer Code) or with the existing sectoral mediation bodies or any alternative dispute resolution (conciliation, for example).
- 18.2.3. le coût de la prestation du Service et/ou des Services supplémentaires ou les coûts d'exploitation de notre entreprise augmentent (par exemple, si les entreprises auprès desquelles nous achetons des services ou des produits augmentent leurs prix) ;
- 18.2.4. les changements technologiques doivent être répercutés (par exemple, si nous développons de nouveaux systèmes qui vous offrent un meilleur service) ;
- 18.2.5. un changement se produit dans les lois applicables (par exemple, en cas d'augmentation de la TVA) ;
- 18.2.6. les termes du présent Contrat sont modifiés dans un souci de plus grande clarté ou de meilleure compréhension ; ou
- 18.2.7. tout autre changement de circonstances à l'avenir que nous ne pouvons pas prévoir et qui rendrait nécessaire un changement.
- 18.3. Sauf si la clause 18.4 s'applique, si nous apportons une modification en vertu de la clause 18.2, nous vous informerons au moins 30 jours à l'avance par e-mail ou par courrier. Vous pouvez vous opposer à ce changement, mais vous devez le faire dans les 30 jours suivant la date de l'avis que nous vous envoyons. Nous adopterons alors, à notre discrétion, le comportement suivant : (i) continuer à fournir le Service en fonction des conditions générales qui s'appliquaient précédemment, ou (ii) vous permettre de mettre fin au présent Contrat sans avoir à payer de frais supplémentaires pour un départ anticipé. Nous vous rembourserons alors un montant au prorata des Frais de service (le cas échéant) que vous avez payés pour toute période au cours de laquelle le Service et/ou le Service supplémentaire aurait normalement dû continuer à être fourni.
- 18.4. Lorsque nous apportons une modification en vertu de la clause 18.3 qui : (i) est exclusivement à votre avantage ; (ii) est purement administrative (par exemple, mais sans s'y limiter, le transfert du présent Contrat à une autre société de notre groupe) et n'a aucun effet négatif sur vous ; (iii) est due à une modification des lois en vigueur, vous n'aurez pas le droit de vous opposer à la modification, mais nous vous en informerons (par exemple, en publiant des informations sur notre site web).

## 19.0 Informations complémentaires

- 19.1. Ce contrat : vous acceptez que le présent Contrat soit conclu entre vous et nous ; personne d'autre ne peut l'appliquer et vous ne pouvez le transférer qu'avec notre consentement. Cependant, nous pouvons accepter des instructions d'une personne agissant avec votre permission. Nous pouvons transférer le présent Contrat à une

autre société à condition que cela n'affecte pas vos droits en vertu du Contrat.

- 19.2. Communication avec nous : si vous souhaitez nous informer de votre résiliation, vous devez utiliser le numéro de téléphone d'assistance ou l'adresse e-mail d'assistance.
- 19.3. Communication avec vous : nous vous avisons de la résiliation via notre site web ou par courriel. Il est de votre responsabilité de vous assurer que nous disposons d'une adresse e-mail à jour.
- 19.4. Conditions non applicables : si une partie du présent Contrat ne peut être appliquée, toutes les autres parties du présent Contrat seront toujours applicables.
- 19.5. Retards : si nous tardons à prendre des mesures en vertu du présent Contrat après votre infraction au présent Contrat, cela ne nous empêchera pas de prendre des mesures contre vous à une date ultérieure.
- 19.6. Sous-traitants : nous sommes en droit de remplir nos obligations en vertu du présent Contrat par l'intermédiaire de tout agent ou sous-traitant nommé par nous le cas échéant.
- 19.7. Droits de propriété intellectuelle : nos fournisseurs et nous détenons toujours tous les droits de propriété intellectuelle associés au Service, aux Services supplémentaires et à l'équipement, et vous ne détenez aucun droit sur ces droits en les utilisant.
- 19.8. Force majeure : aucune des parties ne saurait être tenue responsable de toute violation du présent Contrat causée par un cas de force majeure ; une insurrection ou un désordre civil ; une guerre ou des opérations militaires ; une urgence nationale ou locale ; des actes ou omissions du gouvernement ou d'autres autorités compétentes ; des litiges industriels de toute nature ; un incendie, la foudre, des explosions, des inondations ou des affaissements ; des actes ou omissions de personnes ou d'organismes dont l'une ou l'autre des parties n'est pas responsable ; toute modification de logiciel ou des protocoles Internet ou toute défaillance d'Internet en partie ou en totalité, ou toute autre cause, similaire ou différente, en dehors du contrôle raisonnable de l'une ou l'autre partie. Vous devrez tout de même payer les Frais de service lorsque nous fournissons le Service, même si l'un des événements énumérés ci-dessus se produit.
- 19.9. Après notre contrat : les clauses 15 (Responsabilité), 16 (Indemnité) et 19 (Informations complémentaires) s'appliquent même si notre contrat est terminé.
- 19.10. Réclamations : nous voulons résoudre toutes les réclamations que vous êtes susceptible d'avoir. La procédure que nous suivons est énoncée dans notre Code de pratiques en matière de réclamations.

19.11. Lois applicables et tribunaux compétents : le présent Contrat est soumis au droit français et à la juridiction des tribunaux français compétents. Si vous avez un différend avec nous, vous pouvez également avoir recours à la médiation conventionnelle, en particulier la Commission de médiation de la consommation (article L 612-1 du Code français de la consommation) ou les organes de médiation sectoriels existants ou tout autre moyen de règlement des différends (conciliation, par exemple).

#### DESCRIPTIONS DU SERVICE

#### SERVICE DESCRIPTIONS

<b>THE SERVICE</b>	
<p>The Services shall enable you to connect the Registered Devices to the Internet by either a Wired Connection and/or by 4Wireless as shall be stated in the Service Information.</p> <p>The Service will not be compatible with or support the use or connection of connected devices such as wireless speakers or printers or the use of TV casting devices.</p> <p>The Service is necessary for you to be able to subscribe to any Additional Services.</p> <p>We aim that the 4Wireless service will be available but cannot guarantee this.</p> <p>The number of Registered Devices depends on our Agreement with the Owner and/or if you subscribe to any Additional Service. This will be confirmed in the Service Information.</p> <p>Please note our service relies on power being provided to the rooms within your accommodation where we have active equipment (often called a "comms" or server room).</p> <p>This means in some cases where the power issue is localised, our service will continue to work if you have no power within your unit. However, in limited cases, you equally may not have service where power is available to your room but not the "comms" or server rooms within your accommodation.</p> <p>If making calls or accessing the internet is critical to you when there's a power cut, please make sure you have access to an alternative battery powered technology, such as a mobile phone.</p>	
<b>ADDITIONAL SERVICES</b>	
<b>4Network</b>	<p>4Network allows the devices registered to your ASK4 account to be able to communicate with one another over the wired and wireless network within your accommodation.</p> <p>This means that you can connect your devices within your own virtual, private and secure wireless network via the building's shared infrastructure, facilitating the use of devices like digital media players (e.g Chromecast), network-enabled printers, wireless speaker systems and Network Attached Storage (NAS) systems.</p>

<b>LE SERVICE</b>	
<p>Les Services doivent vous permettre de connecter les Appareils enregistrés à Internet par une Connexion filaire et/ou par 4Wireless, comme indiqué dans les Informations sur le service.</p> <p>Le Service ne sera pas compatible avec ou ne prendra pas en charge l'utilisation ou la connexion de périphériques connectés tels que des haut-parleurs ou des imprimantes sans fil ou l'utilisation de périphériques de diffusion TV.</p> <p>Le Service est nécessaire pour que vous puissiez vous abonner à des Services supplémentaires.</p> <p>Nous faisons en sorte que le service 4Wireless soit disponible, mais ne pouvons pas le garantir.</p> <p>Le nombre d'Appareils enregistrés dépend de notre Contrat avec le Propriétaire et/ou si vous vous abonnez à un Service supplémentaire. Cela sera confirmé dans les Informations sur le service.</p> <p>Veillez noter que notre service dépend de l'alimentation électrique fournie aux chambres de votre hébergement où nous disposons d'équipements actifs (souvent appelée « salle de communication » ou salle de serveurs).</p> <p>Cela signifie que si un problème d'alimentation électrique est localisé, notre service continuera à fonctionner si votre unité n'est pas alimentée. Cependant, dans certains cas, vous pouvez également ne pas bénéficier de service alors que votre chambre est alimentée, mais pas les salles de communication ou de serveurs de votre hébergement.</p> <p>Si vous devez passer des appels ou accéder à Internet en cas de coupure de courant, assurez-vous d'avoir accès à une autre technologie alimentée par batterie, comme un téléphone portable.</p>	
<b>SERVICES SUPPLÉMENTAIRES</b>	
<b>4Network</b>	<p>4Network permet aux appareils enregistrés sur votre compte ASK4 de communiquer entre eux via le réseau câblé et sans fil de votre logement.</p> <p>Cela signifie que vous pouvez connecter vos appareils au sein de votre propre réseau sans fil virtuel, privé et sécurisé via l'infrastructure partagée du bâtiment, ce qui facilite l'utilisation de périphériques tels que les lecteurs multimédias numériques (Chromecast, par</p>

	Without enabling 4Network, your wireless devices will be able to connect to the Internet but won't be able to see or connect with each other.
<b>4Connect and 4Connect Plus</b>	4Connect is an add-on service that enables a resident to register and connect multiple devices (e.g. iPads, games consoles, laptops)
<b>Support</b>	<p>We'll provide assistance by telephone, email, text message or by other means we may determine during support hours to enable access to the Service and Additional Services via the Registered Devices</p> <p>We may, at our absolute discretion, provide for support engineers to assist you at your Residence, but we are not required to do so.</p> <p>We can only support access for Compatible Devices and we cannot provide general support for any Registered Device outside of support to get it to connect to the Services or Additional Services.</p> <p>We cannot provide support for software installed on any Registered Device or any peripheral devices connected to any Registered Device.</p> <p>We cannot assist with any virus, Trojan, Adware or other malicious software infection or any fault arising out of the use of any Registered Device.</p>

	<p>exemple), les imprimantes compatibles réseau, les systèmes de haut-parleurs sans fil et les systèmes NAS (Network Attached Storage).</p> <p>Sans l'activation de 4Network, vos appareils sans fil pourront se connecter à Internet, mais ne pourront pas se voir ni se connecter entre eux.</p>
<b>4Connect et 4Connect Plus</b>	4Connect est un service complémentaire qui permet à un résident d'enregistrer et de connecter plusieurs périphériques (par exemple, iPad, consoles de jeux, ordinateurs portables)
<b>Assistance</b>	<p>Nous vous fournirons une assistance par téléphone, e-mail, SMS ou d'autres moyens que nous pouvons déterminer pendant les heures d'assistance pour permettre l'accès au Service et aux Services supplémentaires via les Appareils enregistrés.</p> <p>Nous pouvons, à notre entière discrétion, faire appel à des ingénieurs d'assistance pour vous aider à votre Domicile, mais nous ne sommes pas tenus de le faire.</p> <p>Nous ne pouvons fournir un accès qu'aux Appareils compatibles et nous ne pouvons pas apporter d'assistance générale pour tout Appareil enregistré en dehors de l'assistance visant à le connecter aux Services ou aux Services supplémentaires.</p> <p>Nous ne pouvons pas fournir d'assistance pour les logiciels installés sur un Appareil enregistré ou tout périphérique connecté à un Appareil enregistré.</p> <p>Nous ne pouvons pas vous aider en cas d'infection par un virus, un cheval de Troie, un logiciel publicitaire ou autre logiciel malveillant, ni en cas de défaillance résultant de l'utilisation de tout Appareil enregistré.</p>

#### ACCEPTABLE USE POLICY

#### POLITIQUE D'UTILISATION APPLICABLE

##### Disruption to the service

You may not disrupt the Service.

The Service may not be used to access or interfere with computer networking or telecommunications services of any customer, host or network, including, without limitation, denial of service attacks, flooding of a network, overloading a service, improper seizing and abuse of operator privileges and attempts to "crash" a host.

The transmission or dissemination of any information or software that contains a virus or other harmful feature is also prohibited.

You are solely responsible for the security of any device that you choose to connect to the Service, including any data stored on that device.

##### Interruption du service

Vous ne pouvez pas interrompre le Service.

Le Service ne peut pas être utilisé pour accéder aux services de réseau informatique ou de télécommunications d'un client, hôte ou réseau, ou pour interférer avec ces services, y compris, mais sans s'y limiter, les attaques par déni de service, inondation d'un réseau, surcharge d'un service, saisie et abus inappropriés des privilèges de l'opérateur et tentatives de « plantage » d'un hôte.

La transmission ou diffusion d'informations ou de logiciels contenant un virus ou tout autre élément nuisible est également interdite.

We reserve the right to impose transfer-limits on customers who regularly use the Service in an excessive fashion where such usage disrupts the service of other customers.

The Service is intended to be used for personal non-commercial purposes.

You shall not make the Service available to any third party by any means. It is your responsibility to secure your own computer and systems so that third parties cannot gain access to the Service and use resources without your specific knowledge.

#### **Inappropriate use**

There may be content on the Internet or otherwise available through the Service which may be offensive to some individuals or may not be in compliance with all local laws, regulations and other rules. For example, it is possible to obtain access to content that is pornographic or offensive, particularly for children. We assume no responsibility for the content contained on the Internet or otherwise available through the Service.

You assume the risk of accessing content through the Service, and we, nor any of our employees, agents or suppliers, shall have any liability for any claims, losses, actions, damages, suits or proceedings arising out of or otherwise relating to access to such content.

You may not use this Service for anything unlawful, immoral or improper. In addition to the foregoing, in particular, but without limitation, you shall refrain from using the Service for:

- a) Harassing or disturbing third parties and/or violating their privacy;
- b) Impersonating other users or third parties;
- c) Spying on other users or third parties;
- d) Damaging the reputation and/or image of other users or third parties; and
- e) Advertising purposes in order to promote products, services or activities of themselves or third parties.

In the event that you become aware a third party is engaging in any of the aforementioned conduct, we ask that you notify us via email in order for us to take appropriate action.

Content questions or complaints should be addressed to the content provider, not to us.

You are solely responsible for any information you publish on the Internet. You must ensure that the recipient of the content is appropriate. For example, you must take appropriate precautions to prevent minors from receiving inappropriate content.

We reserve the right (but are under no obligation) to refuse to post or remove any information or materials, in whole or in part, that it, in its sole discretion, deems to be offensive, indecent or otherwise inappropriate, regardless of whether such material or its dissemination is unlawful.

#### **Intellectual property rights**

The Service must not be used to access, host, share, copy or distribute unlawful material in any way and in particular but without prejudice to the generality thereof material that is protected by copyright, trademark, registered design rights or any other recognised intellectual property rights (Intellectual Property Rights) without the express permission of the holder of such rights by any means in particular but without prejudice to the generality thereof by peer-to-peer file sharing.

We, as providers of the Service, do not hold any responsibility for any illegal acts committed by the user while connecting to

Vous êtes seul responsable de la sécurité de tout appareil que vous choisissez de connecter au Service, y compris des données stockées sur cet appareil.

Nous nous réservons le droit d'imposer des limites de transfert aux clients qui utilisent régulièrement le Service de manière excessive lorsque cette utilisation perturbe le service d'autres clients.

Le Service est destiné à être utilisé à des fins personnelles non commerciales.

Vous ne devez pas mettre le Service à la disposition d'un tiers par quelque moyen que ce soit. Il est de votre responsabilité de sécuriser votre propre ordinateur et vos propres systèmes afin que des tiers ne puissent pas accéder au Service et utiliser les ressources à votre insu.

#### **Utilisation inappropriée**

Des contenus sur Internet ou disponibles par le biais du Service peuvent être offensants pour certaines personnes ou ne pas être en conformité avec toutes les lois, réglementations et autres règles locales. Par exemple, il est possible d'accéder à des contenus pornographiques ou offensants, en particulier pour les enfants. Nous n'assumons aucune responsabilité pour les contenus présents sur Internet ou autrement disponibles par le biais du Service.

Vous assumez le risque d'accès aux contenus par le biais du Service, et nous, ni aucun de nos employés, agents ou fournisseurs, n'avons aucune responsabilité eu égard à tout(e) réclamation, perte, action, dommage, poursuite ou procédure découlant de l'accès à ces contenus ou en lien avec ces contenus.

Vous ne pouvez pas utiliser ce Service pour toute activité illégale, immorale ou inappropriée. Outre ce qui précède, en particulier, mais sans s'y limiter, vous vous engagez à ne pas utiliser le Service pour :

- a) harceler ou déranger des tiers et/ou violer leur vie privée ;
- b) usurper l'identité d'autres utilisateurs ou de tiers ;
- c) espionner d'autres utilisateurs ou tiers ;
- d) nuire à la réputation et/ou à l'image d'autres utilisateurs ou tiers ; et
- e) faire de la publicité visant à promouvoir des produits, services ou activités de vous ou de tiers.

Si vous découvrez qu'un tiers s'engage dans l'un des comportements susmentionnés, nous vous demandons de nous en informer par e-mail afin que nous puissions prendre les mesures appropriées.

Les questions ou réclamations relatives au contenu doivent être adressées au fournisseur de contenu, et non à nous.

Vous êtes seul responsable de toute information que vous publiez sur Internet. Vous devez vous assurer que le destinataire du contenu est approprié. Par exemple, vous devez prendre les précautions adéquates pour empêcher les mineurs de recevoir un contenu inapproprié.

Nous nous réservons le droit (mais sans aucune obligation) de refuser de publier ou de supprimer toute information ou tout contenu, en tout ou en partie, que nous jugeons, à notre seule discrétion, offensant, indécent ou autrement inapproprié, que ce contenu ou sa diffusion soit illégal ou non.

#### **Droits de propriété intellectuelle**

Le Service ne doit pas être utilisé pour accéder à du contenu illicite de quelque manière que ce soit, ou encore héberger, partager, copier ou distribuer du contenu illicite de quelque manière que ce soit, en particulier, mais sans préjudice du

the Service. Any infraction committed against the Intellectual Property Rights mentioned above is solely claimable against the user, not us nor the manager of the premises. You agree to indemnify us absolutely with regard to any liability arising in this respect.

We reserve the right at our absolute discretion to limit access to the Service that, in our opinion, exists primarily or entirely for the purpose of sharing material in breach of Intellectual Property Rights.

We reserve the right to discontinue the Service if you are in breach of this provision.

#### Legal obligations

By using the Service to reproduce, publish, display, transmit and distribute content, you are warranting that the content complies with this policy and authorising us and our employees, agents and suppliers to reproduce, publish, display, transmit and distribute such content as necessary for us to deliver the content in a timely manner when required through legal processes.

caractère général de ce contenu protégé par des droits d'auteur, unea marque commerciale, des droits de conception enregistrés ou tout autre droit de propriété intellectuelle reconnu (Droits de propriété intellectuelle) sans l'autorisation expresse du titulaire de ces droits par quelque moyen que ce soit, notamment, mais sans préjudice de leur caractère général par le partage de fichiers pair à pair.

En tant que fournisseurs du Service, nous ne sommes pas responsables des actes illégaux commis par l'utilisateur lors de la connexion au Service. Toute infraction commise à l'encontre des Droits de propriété intellectuelle mentionnés ci-dessus peut uniquement être revendiquée à l'encontre de l'utilisateur, et non à notre encontre ni à celle du responsable/propriétaire des locaux. Vous acceptez de nous indemniser intégralement en ce qui concerne toute responsabilité à cet égard.

Nous nous réservons le droit, à notre entière discrétion, de limiter l'accès au Service qui, selon nous, existerait principalement ou entièrement dans le but de partager du contenu en violation des Droits de propriété intellectuelle.

Nous nous réservons le droit d'interrompre le Service si vous ne respectez pas cette disposition.

#### Obligations légales

En utilisant le Service pour reproduire, publier, afficher, transmettre et distribuer du contenu, vous garantissez que le contenu est conforme à cette politique et nous autorisez, ainsi que nos employés, agents et fournisseurs, à reproduire, publier, afficher, transmettre et distribuer le contenu nécessaire pour que nous puissions le diffuser en temps opportun, lorsque cela est nécessaire, par le biais de processus juridiques.

### ASK4 CANCELLATION FORM

Any non-business service from ASK4 can be cancelled using this form.

#### Right to cancel

You have the right to cancel your agreement within 14 days without giving any reason.

The cancellation period will expire after 14 days from the date of the Order Confirmation generated as part of the online sign-up process or the date of an email confirming the terms of the services ordered.

To exercise the right to cancel, you must inform us of your decision to cancel this contract by a clear statement (e.g. a letter sent by post or e-mail).

You may use the attached model cancellation form, but it is not obligatory.

The letter or the notice should be sent to ASK4 France Limited at the detail below:

BY POST: Devonshire Green House, 14 Fitzwilliam Street Sheffield S1 4JL

BY EMAIL: [assistance@ask4.com](mailto:assistance@ask4.com)

To meet the cancellation deadline, it is sufficient for you to send your communication concerning your exercise of the right to cancel before the cancellation period has expired.

### FORMULAIRE D'ANNULATION ASK4

Tout service non commercial de ASK4 peut être annulé à l'aide de ce formulaire.

#### Droit d'annulation

Vous avez le droit d'annuler votre accord dans un délai de 14 jours sans donner de motif.

La période d'annulation expire après 14 jours à compter de la date de la Confirmation de commande générée dans le cadre du processus d'inscription en ligne ou de la date d'un e-mail confirmant les conditions des services commandés.

Pour exercer votre droit d'annulation, vous devez nous informer de votre décision d'annuler le présent contrat au moyen d'une déclaration claire (par exemple, une lettre envoyée par la poste ou par e-mail).

Vous pouvez utiliser le modèle de formulaire d'annulation ci-joint, mais ce n'est pas obligatoire.

La lettre ou l'avis doit être envoyé à ASK4 France Limited dont vous trouverez les coordonnées ci-dessous :

PAR LA POSTE: Devonshire Green House, 14 Fitzwilliam Street, Sheffield, S1 4JL

PAR E-MAIL: [assistance@ask4.com](mailto:assistance@ask4.com)

**You can telephone us to tell us that you wish to cancel but we cannot act on a telephone call alone. It is essential that if you wish to cancel, you follow the procedure set out above**

#### Effects of cancellation

There are generally no costs of delivery, so the following is unlikely to apply but we may not refund the supplementary costs arising if you chose a type of delivery other than the least expensive type of standard delivery offered by us.

If goods were supplied (which is generally not the case), we may make a deduction from the reimbursement for loss in value of any goods supplied if the loss is the result of unnecessary handling by you.

We will make the reimbursement without undue delay, and in most cases no later than 14 days after the day on which we are informed about your decision to cancel this contract.

If goods were supplied (which is generally not the case), we may not make the reimbursement until:

- 14 days after the day we receive back from you any goods supplied, or
- 14 days after the day you provide evidence that you have returned the goods.

We may withhold reimbursement until we have received the goods back or you have supplied evidence of having sent back the goods, whichever is the earliest.

We will make the reimbursement using the same means of payment as you used for the initial transaction, unless you have expressly agreed otherwise; in any event, you will not incur any fees as a result of the reimbursement.

#### Model Cancellation Form

To ASK4 France Limited [*in one of the following ways*]: by post to Devonshire Green House, 14 Fitzwilliam Street Sheffield S1 4JL; or by email to assistance@ask4.com

I/We [\*] hereby give notice that I/we [\*] cancel my/our [\*] contract for the supply of the following service

[ASK4 note: Insert above brief details of service ordered]

Ordered on [Insert date]

Name of consumer(s)

[ASK4 note: the 'consumers' are you, the person or persons who placed the order]

Address of consumer(s)

Signature of consumer(s) (only if this form is notified on paper)

Date

[\*] Delete as appropriate

#### THINGS WE ARE REQUIRED TO TELL YOU

Pour respecter le délai d'annulation, il vous suffit de nous faire part de votre volonté d'exercer votre droit d'annulation avant l'expiration du délai d'annulation.

**Vous pouvez nous téléphoner pour nous faire part de votre volonté d'annuler, mais cela ne suffit pas. Si vous souhaitez annuler, il est essentiel de suivre la procédure décrite ci-dessus**

#### Effets de l'annulation

Il n'y a généralement pas de frais de livraison, donc les éléments suivants ne s'appliquent pas, mais nous ne pouvons pas rembourser les frais supplémentaires si vous choisissez un type de livraison autre que le type de livraison standard le moins cher que nous offrons.

Si des marchandises ont été fournies (ce qui n'est généralement pas le cas), nous pouvons faire une déduction du remboursement pour la perte de valeur des marchandises fournies si cette perte résulte d'une manipulation inutile par vous.

Nous procédons au remboursement dans les meilleurs délais et, dans la plupart des cas, au plus tard 14 jours après la date à laquelle nous avons été informés de votre décision d'annuler ce contrat.

Si des marchandises ont été fournies (ce qui n'est généralement pas le cas), nous pouvons ne pas effectuer de remboursement avant :

- 14 jours après le jour où nous recevons de votre part toute marchandise fournie, ou
- 14 jours après le jour où vous fournissez la preuve que vous avez retourné les marchandises.

Nous pouvons suspendre le remboursement jusqu'à ce que nous ayons reçu les marchandises ou que vous ayez fourni la preuve d'avoir renvoyé les marchandises, la première de ces dates l'emportant.

Nous procédons au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé pour la transaction initiale, sauf accord contraire explicite de votre part. En tout état de cause, vous n'aurez pas à payer de frais suite à un remboursement.

#### Modèle de formulaire d'annulation

À ASK4 France Limited [*de l'une des façons suivantes*] : par la poste à Devonshire Green House, 14 Fitzwilliam Street Sheffield S1 4JL; ou par courriel à assistance@ask4.com

Je/nous [\*] vous informe/ons par la présente que je/nous [\*] annule/ons mon/notre [\*] contrat pour la prestation du service suivant

[Remarque ASK4 : insérer ci-dessus de brefs détails sur le service commandé]

Commandé le [Insérer la date]

Nom du ou des consommateurs

[remarque ASK4 : les « consommateurs » sont vous, la ou les personnes qui ont passé la commande]

Adresse du ou des consommateurs

Signature du ou des consommateurs (uniquement pour ce formulaire en version papier)

Date

The below table sets out the information we are required to provide to you under consumer protection legislation.

[\*] Supprimer selon le cas

#### INFORMATIONS OBLIGATOIRES

Le tableau ci-dessous présente les informations que nous sommes tenus de vous fournir en vertu de la législation sur la protection des consommateurs.

<b>DESCRIPTION OF THE SERVICES</b>	A description of services will be provided as part of the sign-up process and in the Service Description section above.
<b>OUR NAME</b>	Our name is ASK4 France Limited, a company registered in England with number 12889646 operating via our local branch office at
<b>OUR ADDRESS AND CONTACT DETAILS</b>	Our address is Devonshire Green House 14 Fitzwilliam Street Sheffield S1 4JL. Our phone number is +33 (0)170 742 085. We do not have a fax number. Our email address is assistance@ask4.com.
<b>DO WE ACT ON ANYONE'S BEHALF</b>	We are not acting on behalf of any other trader.
<b>OUR PLACE OF BUSINESS</b>	French Branch Office: Bourg-la-Reine, 7 rue le bouvier 92340  Registered Office: Devonshire Green House 14 Fitzwilliam Street Sheffield S1 4JL.
<b>TOTAL PRICE OF THE SERVICE</b>	This is provided in the Service Information and as part of the sign-up process.
<b>OUR DELIVERY CHARGES</b>	There are no delivery charges.
<b>ON-GOING CHARGES</b>	Where there is a monthly or other periodic payment due this will be shown as part of the sign-up process.
<b>COST OF CONCLUDING THE CONTRACT</b>	There is no cost associated with using distance communications for the conclusion of the contract other than the basic rates associated with the communication method used.
<b>PAYMENT PROCESS</b>	Payment will normally be taken when you place the order for the Service. The time by which the Service will normally be enabled will be as soon as you complete the sign-up process and should take no longer than 24 hours.
<b>COMPLAINTS PROCESS</b>	Our complaints handling policy can be found at <a href="https://www.ask4.com/legal/complaints-code-of-practice-eu">https://www.ask4.com/legal/complaints-code-of-practice-eu</a> .
<b>RIGHT TO CANCEL</b>	You have a right to cancel for 14 days from the date on which you receive the Order Confirmation. The Order Confirmation will be presented to you as part of the online sign-up process or sent to you by email immediately after you place the order.
<b>RETURN OF GOODS</b>	The contract does not relate to the sale of goods, so this provision is not applicable.

<b>DESCRIPTION DES SERVICES</b>	Une description des services sera fournie dans le cadre du processus d'inscription et dans la section Description du service ci-dessus.
<b>NOTRE NOM</b>	Notre nom est ASK4 France Limited, une société enregistrée en Angleterre sous le numéro 12889646 opérant via notre succursale locale à
<b>NOTRE ADRESSE ET NOS COORDONNÉES</b>	Notre adresse est Devonshire Green House 14 Fitzwilliam Street Sheffield S1 4JL. Notre numéro de téléphone est +33 (0)170 742 085. Nous n'avons pas de numéro de fax. Notre adresse e-mail est assistance@ask4.com.
<b>REPRÉSENTONS-NOUS QUELQU'UN ?</b>	Nous n'agissons pas au nom d'un autre commerçant.
<b>NOTRE SITE COMMERCIAL</b>	Succursale française : Bourg-la-Reine, 7 rue le bouvier 92340  Bureau enregistré : Devonshire Green House, 14 Fitzwilliam Street, Sheffield, S1 4JL
<b>PRIX TOTAL DU SERVICE</b>	Ces informations sont fournies dans les renseignements sur le service après-vente et dans le cadre du processus d'inscription.
<b>NOS FRAIS DE LIVRAISON</b>	Il n'y a pas de frais de livraison.
<b>FRAIS RÉCURRENTS</b>	Lorsqu'un paiement mensuel ou périodique est dû, il est indiqué dans le cadre du processus d'inscription.
<b>COÛT DE LA RÉSILIATION DU CONTRAT</b>	Il n'y a aucun coût associé à l'utilisation des communications à distance pour la résiliation du contrat autre que les tarifs de base associés au mode de communication utilisé.
<b>PROCESSUS DE PAIEMENT</b>	Le paiement est normalement effectué lorsque vous passez commande pour le Service. Le délai d'activation du Service est normalement de 24 heures à partir de l'inscription.
<b>PROCESSUS DE RÉCLAMATIONS</b>	Notre politique de traitement des réclamations se trouve à l'adresse suivante ici: <a href="https://www.ask4.com/legal/complaints-code-of-practice-eu">https://www.ask4.com/legal/complaints-code-of-practice-eu</a>
<b>DROIT D'ANNULATION</b>	Vous avez le droit d'annuler votre commande pendant 14 jours à compter de la date à laquelle vous recevez la Confirmation de commande. La confirmation de commande vous sera présentée dans le cadre du processus d'inscription en ligne ou vous sera

<b>COST WHEN YOU CANCEL</b>	We reserve the right to charge the Service Fee on a pro rata daily basis for any Services or Additional Services received up to the day following that you told us you wanted to cancel, any other charges for anything you've used (for example charges for calls you have made); and any connection or activation fees.
<b>SUPPORT NUMBER</b>	For support please phone +33 (0)170 742 085 or email <a href="mailto:assistance@ask4.com">assistance@ask4.com</a> .
<b>THE DURATION OF THE CONTRACT</b>	The duration of the contract will be provided as part of the sign-up process. Termination provisions can be found in the ASK4 User Agreement above.
<b>MINIMUM DURATION OF YOUR OBLIGATIONS UNDER THE CONTRACT</b>	The minimum duration of your obligations is for the duration of the contract and will be provided as part of the sign-up process.
<b>ANY DEPOSITS OR OTHER FINANCIAL GUARANTEES TO BE PAID OR PROVIDED</b>	There is no requirement for the payment of a security deposit or any form of guarantee.
<b>FUNCTIONALITY OF DIGITAL CONTENT</b>	The contract does not relate to digital content.
<b>COMPATIBILITY OF DIGITAL CONTENT WITH HARDWARE AND SOFTWARE</b>	The contract does not relate to digital content.
<b>OUR OUT OF COURT COMPLAINT AND REDRESS MECHANISMS</b>	Student and residential customers within the EU can raise an issue via the Online Dispute Resolution platform at <a href="https://ec.europa.eu/consumers/odr/main?vent=main.home.show">https://ec.europa.eu/consumers/odr/main?vent=main.home.show</a>

	envoyée par e-mail immédiatement après avoir passé la commande.
<b>RETOUR DE MARCHANDISES</b>	Le contrat ne porte pas sur la vente de marchandises, de sorte que cette disposition ne s'applique pas.
<b>COÛT D'ANNULATION</b>	Nous nous réservons le droit de facturer les frais de Service sur une base quotidienne au prorata pour tous les Services ou Services supplémentaires reçus jusqu'au jour suivant votre communication concernant votre volonté d'annuler, tous les autres frais pour tout ce que vous avez utilisé (par exemple, les frais pour les appels que vous avez passés) et tous frais de connexion ou d'activation.
<b>NUMÉRO D'ASSISTANCE</b>	Pour obtenir de l'aide, veuillez contacter +33 (0)170 742 085 par téléphone ou <a href="mailto:assistance@ask4.com">assistance@ask4.com</a> par e-mail.
<b>DURÉE DU CONTRAT</b>	La durée du contrat sera indiquée dans le cadre du processus d'inscription. Les dispositions relatives à la résiliation se trouvent dans le Contrat d'utilisation ASK4 ci-dessus.
<b>DURÉE MINIMALE DE VOS OBLIGATIONS EN VERTU DU CONTRAT</b>	La durée minimale de vos obligations correspond à la durée du contrat et sera fournie dans le cadre du processus d'inscription.
<b>LES CAUTIONS OU AUTRES GARANTIES FINANCIÈRES À PAYER OU À FOURNIR</b>	Il n'y a pas d'obligation pour le paiement d'une caution ou de toute forme de garantie.
<b>FONCTIONNALITÉ DU CONTENU NUMÉRIQUE</b>	Le contrat ne concerne pas le contenu numérique.
<b>COMPATIBILITÉ DU CONTENU NUMÉRIQUE AVEC LE MATÉRIEL ET LES LOGICIELS</b>	Le contrat ne concerne pas le contenu numérique.
<b>NOS MÉCANISMES DE RÉCLAMATIONS ET DE RECOURS HORS TRIBUNAL</b>	Les clients étudiants et résidentiels de l'UE peuvent signaler un problème via la plateforme de règlement des litiges en ligne à l'adresse <a href="https://ec.europa.eu/consumers/odr/main?vent=main.home.show">https://ec.europa.eu/consumers/odr/main?vent=main.home.show</a>