

Les Conditions Générales de Vente ci-après détaillent l'ensemble des dispositions liées aux Services souscrits auprès de la Société. La Société pourra mettre à jour les présentes Conditions Générales et/ou les Conditions Particulières, notamment afin de prendre en compte toute évolution légale, réglementaire ou technique sous réserve d'en informer le Client.

Ces services sont réservés à l'usage domestique et personnel du client ou au sein de son cercle familial et ne peuvent en aucun cas être utilisés à des fins professionnelles ou commerciales.

ARTICLE 1 : DEFINITIONS

Client : Personne physique majeure souscrivant à l'un ou plusieurs des Services.

Conditions particulières : ensemble de la Documentation tarifaire et des conditions spécifiques.

Contrat : désigne les Conditions particulières (ci-après « CP »), les Conditions Générales de Ventes (ci-après « CGV »).

Dépôt de Garantie : le Client versera à la Société à titre de garantie une (des) somme(s) en contrepartie de la mise à disposition du Matériel et dont le montant est fixé à la Documentation tarifaire au titre de l'article 10 des présentes

Documentation tarifaire : s'entend de la brochure tarifaire et des fiches promotionnelles récapitulant les tarifs en vigueur pour les services souscrits par le Client et communiqués préalablement à l'acceptation de(s) Service(s), offre(s) et option(s). La Documentation tarifaire est régulièrement mise à jour et disponible à tout moment sur www.numericable-outremer.fr ou sur les points de ventes de la Société.

Espace Clients : espace accessible sur www.numericable-outremer.fr

Matériel(s) : Equipements et connectiques fournis par La Société et nécessaires à l'utilisation des services.

Service Clients : Ensemble de services d'assistance technique ou commerciale mis à disposition par la Société à ses Clients sur le portail du site de la Société ou via un numéro téléphonique dédié payant selon les tarifs et horaires en vigueur ou par courrier.

Services : Service Télévision, Service Internet et Service Téléphone écrits à l'article 3 des présentes. Les Services sont commercialisés auprès des Clients sous forme d'offres, constituées de un ou plusieurs Service(s) dénommés alors Offre, et options. Ces services sont disponibles selon les zones géographiques et l'éligibilité technique.

Société (selon la zone géographique du Client) : La Société désigne respectivement

• pour les clients en Guadeloupe

World Satellite Guadeloupe SA, au capital de 1 200 000€. 25 ZAC de Jabrun - Immeuble E. Caraïbes - 97122 BAIE-MAHAULT - RCS de Pointe à Pitre sous le n° 391 795 291

• pour les clients en Martinique

Martinique TV Câble SA, au capital de 3 512 835€. Zone de Gros de la Jambette - 97232 Lamentin - RCS Fort-de-France B 381 406 768.

Téléchargement en réception (en anglais Download) : notion définissant la réception de données depuis internet sur le Matériel du Client. La vitesse de réception s'exprime généralement en Méga bits par seconde (Mbps).

Téléchargement en émission (en anglais Upload) : notion définissant l'envoi de données depuis internet sur le Matériel du Client. La vitesse d'émission s'exprime généralement en Méga bits par seconde (Mbps).

ARTICLE 2 : OBJET

Le présent Contrat définit les conditions et les modalités de fourniture des Services par la Société au Client. Le Contrat est remis au Client qui déclare l'avoir reçu, lu et accepté préalablement à la signature ou à l'acceptation par voie de communications électroniques. Le Contrat est conclu exclusivement pour l'adresse et situées dans une zone éligible aux Services de la Société.

ARTICLE 3 : DESCRIPTION DES SERVICES

Les Services sont personnels et excluent toute location ou revente en tout ou partie au profit de tiers, notamment à des fins commerciales.

3.1 Le Service de télévision

La Société est titulaire de droits limitant la diffusion à ses seuls Clients, pour un usage exclusivement privé. Tout acte de reproduction, représentation, diffusion ou utilisation quelconque des services de la Société, sous quelque forme et en quelque lieu que ce soit (domicile privé, restaurant, café, hôtel, magasin, ...), autres que celle autorisée par le Contrat, ou ceux autorisés par le Code de la Propriété Intellectuelle constitueraient un acte de contrefaçon et une faute contractuelle, quant à l'usage domestique et personnel souscrit. La Société a mis en place un dispositif de verrouillage d'accès pour les Programmes de catégorie V pour lesquels le Client doit créer dans son décodeur un code spécifique confidentiel. Toute personne qui permettrait à des mineurs d'avoir accès à de tels programmes s'exposerait à des sanctions conformément à l'article 227-22 du code pénal.

« Ceci est un message du Conseil Supérieur de l'Audiovisuel et du ministère de la santé : Regarder la télévision y compris les chaînes présentées comme spécifiquement conçues pour les enfants de moins de 3 ans, peut entraîner chez ces derniers des troubles du développement tels que passivité, retards de langage, agitation, troubles du sommeil, troubles de la concentration et dépendances aux écrans ».

L'accès au service de vidéo à la demande (VOD), disponible selon zones, est soumis à des conditions d'utilisation et à des conditions tarifaires particulières accessibles directement avant toute commande sur l'écran du téléviseur du Client.

3.2 Le Service Internet

Sauf dérogation figurant aux CP, sont exclus les accès partagés sauf à des fins domestiques et personnelles et uniquement par l'entourage proche du Client depuis son domicile. La Société se réserve le droit d'autoriser un accès WiFi communautaire via le modem, désactivable par le Client. Le Client est informé qu'un défaut de configuration de ses équipements peut générer une dégradation de la qualité de service. Selon les offres souscrites, le Client peut disposer pendant la durée de l'abonnement au Service d'une mise à disposition d'un nombre défini d'adresse e-mail.

3.3 Le Service Téléphone

Le Service Téléphone permet d'effectuer des appels téléphoniques depuis un poste fixe et de recevoir des appels téléphoniques sur un poste fixe. Le Service Téléphone ne permet pas de garantir l'émission et la réception de téléphones et peut créer des dysfonctionnements notamment avec des systèmes de télésurveillance et de surveillance médicale, il est uniquement compatible avec les équipements CE avec numérotation à fréquence vocale. Le Client doit s'informer avant de souscrire au service de la compatibilité de ses matériels avec le service de téléphone proposé par la Société.

3.3.1 Inscription dans l'annuaire universel

Les coordonnées du Client seront inscrites par défaut dans l'annuaire universel. Le Client peut en écrivant au Service à la Clientèle ou à la signature du contrat s'opposer gratuitement :

à figurer dans l'annuaire (Liste Rouge),

à l'utilisation de ses coordonnées dans le cadre d'un démarchage publicitaire (Liste anti-prospection),

à permettre de retrouver ses coordonnées à partir de son numéro de téléphone (Liste anti recherche inversée),

à faire figurer son adresse complète dans l'annuaire universel (Liste adresse incomplète),

à faire figurer son prénom entièrement (Liste initiale prénom).

3.4 Portabilité des Numéros de Téléphone

Lorsque le Client souhaite conserver son numéro de téléphone existant lors de sa souscription au Service Téléphone proposé par la Société et que le service est éligible à la portabilité, il doit mandater la Société pour procéder, auprès de l'opérateur donneur, à la portabilité du numéro. Il est rappelé au Client que le numéro de téléphone fixe, objet de la demande de portabilité, doit toujours être actif au jour du portage.

La mise en œuvre du service sera au maximum de quinze (15) jours à compter de la demande de portabilité auprès de l'opérateur donneur, sauf demande expresse du Client, et en cohérence avec les délais d'établissement de l'offre du Service Téléphone souscrite par le Client auprès de la Société.

La Société ne pourra pas être tenu responsable des retards pris dans l'ouverture du service qui seraient imputables à l'opérateur donneur.

Il appartiendra au Client de s'acquitter auprès de l'opérateur donneur, et d'éventuels opérateurs tiers, des sommes restant dues au titre du (des) abonnements précédemment détenus(s).

3.4.1 Conformément à la réglementation en vigueur, la demande de portabilité du numéro de téléphone fixe entraîne la résiliation automatique du contrat en cours avec l'opérateur historique lorsque celui-ci est donneur en ce qu'il concerne les services fournis depuis l'accès associé au numéro porté.

3.4.2 Le Client peut annuler sa demande de portabilité en s'adressant exclusivement au Service Clients de la Société dans un délai maximum de deux(2) jours ouvrables avant la date de portage effective.

En cas d'annulation de la demande de portabilité entrante ou en cas d'inéligibilité à la portabilité, la Société mettra à disposition du Client un numéro fixe.

L'abonnement au titre du Service de Téléphone est dû à compter de la date de mise en service de la ligne. Dans cette hypothèse, le Client reste abonné à son ancien opérateur et demeure redevable de l'ensemble de ses obligations contractuelles envers celui-ci. Si le Client souhaite confirmer sa résiliation auprès de son ancien opérateur, il sort du processus de la portabilité et devra formuler sa demande conformément au contrat le liant à son ancien opérateur.

3.5 Changement de numéro de téléphone

Le changement de numéro de téléphone est facturé par la Société au Client conformément à la Documentation Tarifaire en vigueur.

3.6 Conditions d'utilisation des offres Téléphone

Les communications illimitées doivent être commencées et terminées dans la tranche horaire dédiée aux appels illimités, à défaut de quoi les communications sont facturées aux tarifs en vigueur. Afin de permettre à tous les clients d'accéder au réseau dans des conditions optimales et d'éviter la fraude, le Client s'engage à ne pas dépasser une durée maximale de communication par appel (VoIP), dont la durée est mentionnée dans les conditions particulières. La société pourra facturer tous appels et/ou suspendre le Service, y compris pour les appels émis sur la tranche horaire dite "illimitée", en cas d'utilisation abusive et/ou frauduleuse par le Client. Est considérée comme abusive toutes communications dont la durée est supérieure à la durée maximale par appel mentionnée dans les conditions particulières. Toute consommation abusive pourra faire l'objet d'une facturation au tarif en vigueur d'une consommation hors forfait. Sont considérées comme utilisation frauduleuse notamment toute utilisation partagée du service, et toute communication dont l'acheminement est détourné ou rerouté via un boîtier radio.

3.6.1 Les offres de téléphone forfaitaire (ou destinations incluses)

Les modalités de ces offres sont détaillées à la Documentation tarifaire en vigueur, notamment les destinations incluses ainsi que les restrictions éventuelles attachées. Les offres de téléphone concernent uniquement les communications effectuées par des personnes physiques dans le cadre d'un usage privé et d'une utilisation normale d'un Client grand public.

Sont exclus notamment des offres de téléphonie à destinations incluses ; les numéros courts, les numéros spéciaux, les numéros géographiques vers des serveurs vocaux et les numéros via les satellites. Ces appels seront facturés conformément à la Documentation tarifaire en vigueur.

3.6.2 Constituent des cas d'utilisation interdite des offres téléphones:

• l'utilisation de l'offre à des fins autres que domestiques et personnelles du Client au sein de son cercle familial (notamment aux fins d'en faire commerce)

• la cession ou la revente, totale ou partielle de l'offre

• l'utilisation supérieure à l'utilisation normale d'un client grand public

• l'utilisation du Service en tant que passerelle de réacheminement de communications ou de mise en relation,

• l'utilisation de l'offre sur des lignes groupées ou sur une ligne RNIS; la connexion de la ligne à un PABX,

• l'utilisation ininterrompue de l'offre via une composition automatique et/ou continue des numéros de téléphone,

• l'utilisation de l'offre pour effectuer des envois en masse de messages de façon automatisée ou non (ex/ Spam),

• l'utilisation de l'offre à destination d'un serveur vocal ou Internet bénéficiant d'un numéro géographique ou toute autre plate-forme de services se rémunérant directement ou indirectement par la durée des appels émis par le Client,

• l'usage de type "streaming" (lecture en flux continu d'un fichier sans le télécharger),

• toute utilisation pouvant mettre en péril la sécurité ou la disponibilité des serveurs ou du réseau ou le bon fonctionnement du service.

3.6.3 En cas d'utilisation interdite des offres téléphone, la Société se réserve le droit après en avoir informé préalablement le Client par tous les moyens de :

• suspendre immédiatement l'offre souscrite dans les conditions de l'article « Suspension »,

• et le cas échéant, de résilier le Contrat dans les conditions définies à l'article « Résiliation ».

En tout état de cause les communications hors offre et les utilisations définies à l'article 3.6.2 seront facturées conformément à la Documentation tarifaire en vigueur et le Client restera tenu de toutes les obligations visées aux présentes.

3.7 Propriété Intellectuelle et respect de la loi

Le Client est seul responsable de l'usage des données qu'il consulte, met en ligne et diffuse sur Internet. Le Client s'engage à utiliser Internet dans le respect de la réglementation, ainsi que des conventions internationales applicables. Il s'interdit notamment les opérations de publicité ou de promotion intrusive ainsi que toute opération ou tentative d'intrusion sur le système de la Société ou sur tout ordinateur appartenant à un tiers, notamment aux droits de la propriété intellectuelle.

3.7.1 Services d'hébergement, forums

Le Client devra sauvegarder les données qu'il publie dans le cadre de ces services, ceci ne faisant pas partie des prestations proposées par la Société. Il s'engage à ce que le contenu qu'il met en ligne et/ou diffuse soit conforme à la réglementation en vigueur et ne porte en aucune façon atteinte aux droits des tiers. La Société se réserve le droit de supprimer sans indemnité et dans les meilleurs délais l'accès et/ou les contenus illicites ou sur injonction judiciaire.

3.7.2 Protection, conservation, contrôle des données

Le Client doit prendre toutes mesures pour assurer la protection de son matériel, de son réseau local et de ses données, contre les risques de perte, de détournement, de divulgation, intrusion, contamination, modification ou altération par un virus. En cas de résiliation du Service, le Client fera son affaire personnelle de la conservation des données stockées dans le cadre de l'utilisation dudit Service.

Conformément à la Loi pour la Confiance dans l'Economie Numérique publiée au JO n°143 du 22 juin 2004, au titre de ses activités de fournisseur d'accès et d'hébergeur, en particulier en tant qu'hébergeur, la Société ne peut voir sa responsabilité civile ou pénale engagée à raison des contenus transmis ou stockés sur les réseaux de communication , électronique que : (i) si la Société n'avait pas connaissance du caractère illicite des données ou (ii) si la Société a agi promptement pour retirer ces données ou en rendre l'accès impossible, conformément à l'injonction judiciaire qui lui a été faite le cas échéant.

Le Client garantit la Société contre toute action entreprise par un tiers du fait des données reçues ou transmises par le Client ou des agissements de celui-ci sur internet. La Société n'exerce aucun contrôle a priori sur les données n'émanant pas d'elle. Afin d'assurer la bonne gestion du système, La Société se réserve le droit de supprimer tout message et/ou d'empêcher toute opération du Client et/ou de restreindre ou mettre fin au Service d'accès à Internet si elle justifie qu'une utilisation fautive du Service par le Client est susceptible de perturber le bon fonctionnement d'Internet, (tel que par exemple spamming, mail bombing, propagation de virus et/ou vers), d'enfreindre la réglementation applicable, ou/et d'exposer la Société à une action contentieuse à raison du caractère fautif des agissements du Client.

Dans le cas où le Client empêcherait d'autres utilisateurs d'accéder au Service Internet, et après avertissement demeuré vain, la Société pourra restreindre son droit d'accès à Internet ou y mettre fin passé un délai de huit (8) jours suivant l'avertissement.

La Société met en garde les personnes titulaires de l'autorité parentale sur la diversité des contenus disponibles sur Internet, certains pouvant être susceptibles de porter préjudice aux mineurs.

3.7.3 Lutte contre le piratage

Les Services ne doivent pas être utilisés à des fins de piratage. Les pratiques ne respectant pas le droit d'auteur et les droits voisins constituent un danger pour le renouvellement de la création artistique et pour l'économie du secteur culturel, des offres légales, permettent de respecter le code de la propriété intellectuelle.

3.7.3.1 Obligation de surveillance à la charge du titulaire de l'accès

Conformément à la loi n°2009-669 du 12 juin 2009 favorisant la diffusion et la protection de la création sur Internet, le Client est informé des dispositions de l'article L336-3 du code de la propriété intellectuelle : « La personne titulaire de l'accès à des services de communication au public en ligne a l'obligation de veiller à ce que cet accès ne fasse pas l'objet d'une utilisation à des fins de reproduction, de représentation, de mise à disposition ou de communication au public d'œuvres ou d'objets protégés par un droit d'auteur ou par un droit voisin sans l'autorisation des titulaires des droits prévus aux livres I et II lorsqu'elle est requise. Le manquement de la personne titulaire de l'accès à l'obligation définie au premier alinéa n'a pas pour effet d'engager la responsabilité pénale de l'intéressé, sous réserve des articles L. 335-7 et L. 335-7-1 du CPI. »

La Commission de la Haute Autorité pour la diffusion des œuvres et la protection des droits sur Internet (commission HADOPI) est saisie de faits susceptibles de constituer un manquement à l'obligation ci-dessus mentionnée, elle peut rappeler au Client le contenu de l'obligation, le mettre en demeure de la respecter et lui fournir les informations utiles concernant la lutte contre le piratage. Si les recommandations restent sans effet, l'accès au Service peut être suspendu. En vertu de L335-7 du CPI, la suspension de l'accès n'affecte pas le versement du prix de l'abonnement au fournisseur du Service.

3.7.3.2 Responsabilité encourue

La violation des droits d'auteurs et des droits voisins, par toute personne y compris le Client, constitue un délit dont les peines pénales sont prévues aux articles L.335-2 et L.335-6 du code de la propriété intellectuelle. Des sanctions civiles sont également encourues en réparation du préjudice subi par les ayants-droit.

ARTICLE 4 : SOUSCRIPTION DE(S) SERVICE(S)

4.1 Signataire

Le Contrat est souscrit au bénéfice et à la charge de la seule personne mentionnée et signataire. Toute modification de bénéficiaire/signataire devra faire l'objet d'un nouveau contrat.

Si le Client souhaite désigner un tiers-payeur pour le règlement des factures, il doit mentionner l'identité et les coordonnées lors de la souscription. Le Client demeure seul responsable à l'égard de la Société des paiements

En cas de non-paiement d'une facture à la date limite de paiement, les sommes dues pourront être majorées à compter du premier jour de retard. Cette majoration est égale à 3 fois le taux de l'intérêt légal en vigueur. En outre,

