

CONDITIONS GENERALES DE VENTE DES OFFRES SFR CARAIBE CABLE

2 mai 2019

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 : désigne toute personne physique, majeure, agissant en qualité de consommateur au sens de l'article préliminaire du Code de la consommation et domiciliée en Guadeloupe ou Martinique dans une zone de couverture à l'adresse fournie lors de la signature du Contrat, qui souscrit à une offre composée de un ou plusieurs des Services et dont l'utilisation est exclusivement réservée pour des fins personnelles et privées.

Conditions particulières (ou CP) : regroupent la Documentation tarifaire et les conditions spécifiques.

Contrat : désigne les Conditions particulières (ci-après « CP »), les Conditions Générales de Ventes (ci-après « CGV »), le contrat de souscription (et le cas échéant ses annexes, telles que les services optionnels).

Dépôt de Garantie : désigne 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.sfrcaraibes.fr ou au sein des points de vente de la Société.

Espace Clients : désigne l'espace sécurisé, personnel du Client et accessible sur le site Internet www.sfrcaraibes.fr

Matériel(s) : désigne les équipements et connectiques fournis par la Société et nécessaires à l'utilisation des Services.

Service Clients : désigne l'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 ou par courrier. Il s'agit également du service qui est en charge de traiter tout type de réclamation effectuée par un Client.

Services : désigne le Service Télévision, Service Internet (câble) 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) dénommé(s) alors offre, et/ou le cas échéant 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€. Immeuble Forum, 29 rue Ferdinand Forest, local n°20
- 97122 BAIE-MAHAULT - RCS de Pointe à Pitre sous le n° 391 795 291

-pour les clients en Martinique

Martinique TV Câble Société par actions simplifiée au capital de 3 512 835€. Zone de Gros de la Jambette –
97232 Lamentin - RCS Fort-de-France sous le n° 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 le cas échéant à l'acceptation si le contrat est conclu à distance ou hors établissement). Le Contrat est conclu exclusivement pour l'adresse indiquée par le Client et située 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, y compris à des fins commerciales.

3.1 Le Service de télévision

Le Service de télévision est accessible par le Client sous réserve d'éligibilité technique, de matériel (décodeur) compatible et géographique. Il permet notamment l'accès à un bouquet de chaînes de télévision ainsi qu'à des contenus optionnels (tels que le service de vidéo à la demande ou encore les chaînes non incluses dans le bouquet de chaînes inclus dans l'offre souscrite par le Client).

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 (restaurant, café, hôtel, magasin, salle d'attente...), autres que ceux autorisés 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.

Le Service de télévision est uniquement destiné à un usage domestique et à des fins non-professionnelles dans le cadre du logement raccordé. Les équipements (décodeurs et cartes à puce) sont mis à la disposition exclusive du titulaire de la ligne. Aucun de ces équipements ne pourra faire l'objet d'un commerce : prêt, location, etc.

En cas d'utilisation interdite du Service de télévision tel que présenté, 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 ».

Concernant les programmes dits dédiés à la jeunesse, « *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 un service optionnel et soumis à des conditions d'utilisation spécifiques et à des conditions tarifaires particulières accessibles directement avant toute commande sur l'écran du téléviseur du Client.

En outre, le Client reconnaît et accepte que tout service de télévision proposé par un tiers et non inclus dans l'offre qu'il a souscrite avec la Société fera nécessairement l'objet d'un contrat distinct.

A toutes fins utiles, le Client reconnaît avoir été informé que le Service de télévision (incluant le cas échéant les services optionnels, tels que le service de vidéo à la demande) n'est accessible qu'en utilisant un équipement compatible et approprié pour le décodage des chaînes du bouquet composant l'offre qu'il a souscrit, étant précisé que l'équipement pourra faire l'objet du versement préalable d'une somme à titre de dépôt de garantie (dont le montant figure dans la Documentation tarifaire).

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.

Concernant le Service Internet, le débit présenté dans l'offre souscrite est mentionné dans les CP. Il s'agit d'un débit maximum atteignable dans des conditions optimales (qualité de la ligne), équipement compatible opérateur (modem) et équipement compatible client (ordinateur disposant d'un port Ethernet ou d'une version récente du WiFi permettant de profiter des débits souscrits), et de saturation du réseau. La Société ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable de la garantie du débit maximum de la ligne.

Le Service Internet doit être utilisé à un usage exclusivement domestique et ne pourra en aucun cas être utilisé pour un usage commercial ou à des fins professionnelles ou destiné à une entreprise, une association, etc. En cas d'utilisation interdite du Service Internet, 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 outre, pour préserver la sécurité et l'intégrité de son réseau, la Société pourra mettre en œuvre, dans le cadre de la gestion préventive et/ou curative d'incidents, des mesures techniques temporaires de réduction des débits.

Le Service Internet se compose notamment du service de boîte aux lettres électroniques, ainsi que d'un accès au réseau Internet.

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. A ce titre, le Client est informé qu'en cas de résiliation du Contrat, pour quelle que cause que ce soit, la boîte aux lettres électronique reste active durant les délais légaux, puis elle est automatiquement supprimée. Le Client est donc invité à prendre les précautions nécessaires dès la résiliation de son contrat.

Il est expressément indiqué que la boîte aux lettres électronique créée lors la souscription constitue l'adresse e-mail principale du Client. La Société se réserve notamment le droit de communiquer avec le Client sur cette adresse pour l'informer notamment de l'évolution des présentes conditions ou de son compte. La Société encourage fortement le Client à consulter régulièrement les messages adressés par La Société à son adresse e-mail principale.

Les boîtes aux lettres électroniques attribuées sont à usage exclusif du Client dans un cadre familial et privé. Elles ne peuvent en aucun cas être cédées à des tiers, à titre gratuit ou onéreux. La Société communique la ou les adresses électroniques ainsi que l'identifiant correspondant au titulaire de l'accès. L'identifiant d'une boîte aux lettres électroniques permet de pouvoir s'identifier lors de l'utilisation de la boîte aux lettres.

Les messages sont conservés par la Société sur ses serveurs dans la limite de la taille de la boîte aux lettres électroniques. Tout dépassement de cette capacité entraînera la non-réception des nouveaux messages.

La Société ne saurait être responsable des conséquences de la saturation de la boîte aux lettres électroniques et notamment de la perte de messages.

Le Client reconnaît et accepte que la Société se réserve la possibilité – dans le respect de la législation sur l'interception des correspondances électroniques, communiquer le contenu de tout ou partie de ses courriels (incluant le cas échéant les destinataires et/ou émetteurs) aux autorités judiciaires et administratives compétentes à leurs demandes.

3.3 Le Service de Téléphone

Le Service Téléphone permet d'émettre et de recevoir des appels téléphoniques sur un poste fixe. Le Service Téléphone ne permet pas de garantir l'émission et la réception de télécopies 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. Il revient au Client de 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 Numéro de téléphone

Lors de la souscription à une offre incluant le Service Téléphone, le Client se voit attribuer un numéro de téléphone (en sus du numéro qu'il a communiqué pour la souscription de l'offre précitée). Ce numéro de téléphone dont le Client a l'usage ne peut être ni cédé, ni protégé par un droit de propriété industrielle ou intellectuelle. Ce(s) numéro(s) n'est (ou ne sont) pas attribué(s) de manière définitive au Client : la Société conserve la faculté – pour des raisons réglementaires – de modifier ledit numéro et ce sans que le Client ne puisse prétendre à une quelconque indemnisation.

3.3.2 Inscription dans l'annuaire universel

Les coordonnées du Client seront inscrites par défaut dans l'annuaire universel. Le Client peut en écrivant au Service Client 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 tenue 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 détenu(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 CP. 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 CP. 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.

Le Client est informé que les tarifs des communications vers les fixes non-incluses dans l'offre qu'il a souscrite sont susceptibles d'évolution en fonction des tarifs pratiqués par les opérateurs locaux des différents pays concernés. Ces consommations seront facturées à terme échu.

D'une manière générale, le Service de Téléphone doit être utilisé à un usage exclusivement domestique et ne pourra en aucun cas être utilisé pour un usage commercial ou à des fins professionnelles ou destiné à une entreprise, une association, etc. En cas d'utilisation interdite du Service de 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 ».

3.6.1 Les offres de téléphone forfaitaire (ou destinations incluses)

Les modalités de ces offres sont détaillées dans les CP, 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 exclues 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 notamment des cas d'utilisation interdite des offres téléphones et des autres Services (notamment le Service Internet) :

- 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 ou partager l'accès téléphonique avec des personnes extérieures au foyer du Client)
- 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,
- 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 Ier 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 L.335-7 du Code de la propriété intellectuelle, 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 dus et du respect du contrat.

La Société se réserve le droit de refuser toute demande de souscription de(s) Service(s) (i) si le logement n'est pas raccordable, notamment en raison de l'importance des travaux nécessaires pour le raccorder, ou/et (ii) en cas de difficultés techniques ou spécifiques, ou/et (iii) si la Société n'est pas en mesure de mettre à la disposition du Client le(s) Service(s) au(x)quel(s) il a souscrit.

4.2 Souscription

La souscription doit s'entendre comme la signature du Contrat ou l'acceptation du Contrat via un support de communication papier ou électronique. Dans le cadre d'une souscription, le Client fournit le RIB/RIP domicilié dans le territoire de résidence ou en France Métropolitaine.

Le Contrat est conclu à la date indiquée sur le contrat papier signé par le Client. La mise en service prend effet à la date de mise à disposition du Matériel lors d'un raccordement effectué par un technicien habilité par la Société lorsque celle-ci constitue un préalable à la fourniture du Service ou à la date de souscription de(s) Service(s) lorsque celle(s)-ci ne nécessite(nt) pas de mise à disposition de Matériel ni Raccordement.

En cas de souscription de Service à distance ou hors établissement : conformément aux articles L.121-21 et suivants du Code de la consommation, le Client dispose d'un délai de quatorze jours à compter de l'acceptation de l'offre (ou le cas échéant à compter de la réception des équipements) pour changer d'avis et se rétracter, en adressant au Service Clients un courrier recommandé avec avis de réception faisant état de l'exercice de son droit de rétractation, sous réserve en cas de location ou de mise à disposition d'un équipement, que ce dernier soit retourné à la Société.

Toutefois, conformément à l'article L.121-21-8 du Code de la consommation, le Client est informé que le droit de rétractation ne peut être exercé si le service a été pleinement exécuté avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après son consentement exprès et renoncement exprès au droit de rétractation.

Par dérogation au principe selon lequel les conditions spécifiques priment sur les conditions générales, cette clause relative au droit de rétraction prévaut sur toute clause contraire susceptible d'apparaître dans des conditions spécifiques.

4.3 Modification de(s) Service(s) à l'initiative du Client

Toute modification de Service(s) par le Client pourra être soumise à des frais facturés conformément à la Documentation tarifaire. Si cette modification est soumise à de nouvelles conditions contractuelles, celles-ci seront communiquées préalablement au Client conformément aux dispositions du code de la consommation. La modification des Services à l'initiative du Client, par l'ajout ou la suppression des Services (Internet et Téléphonie) dans le cadre d'une Offre entraînera un réengagement au(x) service(s), pour une période minimale de douze (12) mois.

4.3.1 La modification du Service de Télévision à l'initiative du Client de son bouquet de télévision par le choix d'un bouquet de gamme supérieure ou inférieure, entraînera un réengagement au(x) Service(s) pour une

période minimale de douze (12) mois.

4.3.2 Le Client pourra, au cours du Contrat souscrire les options mises à sa disposition par la Société (telles que définies au Contrat et selon disponibilité) pour une durée minimum d'un mois civil complet ou toute autre période prévue aux CP. Le Client peut notamment effectuer cette modification auprès du Service Clients ou par tout autre moyen notamment interactif, éventuellement mis à disposition par la Société.

Dans tous les cas, la modification d'une offre ou d'une option à laquelle une promotion serait attachée, entraîne la perte de ladite promotion.

4.3.3 Prise d'effet de certaines demandes de modifications. Les demandes de modification de forfait ou de chaînes effectuées par le Client sont effectives à J+1 de la demande.

ARTICLE 5 : RACCORDEMENT

5.1 Raccordement au réseau de la Société

En aucun cas, sauf autorisation préalable et écrite de la Société, le Client ne devra réaliser le raccordement de son logement autrement que par le technicien mandaté par la Société. A défaut, le Client assumera à ses risques et périls toute anomalie ou perturbation dans l'utilisation des Services qui serait liée au raccordement effectué par lui-même ou un tiers de son choix.

Tout rendez-vous annulé, dans un délai inférieur à quarante-huit (48) heures de la date convenue entre la Société et le Client, sera facturé selon les tarifs en vigueur à la Documentation tarifaire.

5.1.1 Raccordement au réseau si le logement n'est pas déjà raccordé

Les opérations d'ouverture de Services comprennent : (i) le raccordement du Client au réseau de la Société, (ii) la pose d'un câble d'une longueur maximale de cinq (5) mètres à partir du point d'entrée au domicile du Client. (iii) la mise en service. Le Client doit disposer d'une alimentation électrique de 220 Volts pour le branchement du (ou des) Matériel(s), sous réserve d'une indication contraire dans la notice d'utilisation du (ou des) Matériel(s). La Société utilisera, si leur qualité le permet et avec l'accord exprès du Client, les branchements déjà existants entre le réseau interne et le prise de desserte du premier Matériel. La prestation de Raccordement comprend la fourniture et la pose chez le Client d'une prise simple ou le cas échéant d'une seule prise double.

5.1.2 Modalités

Le personnel ou un prestataire de la Société doit pouvoir accéder au logement indiqué aux CP pour procéder à la mise en service. Le Raccordement est réalisé sur rendez-vous, sous réserve des possibilités techniques et des autorisations éventuellement nécessaire dont l'obtention est à la charge du Client. Le Raccordement s'effectue dans un délai d'un mois à compter de la date de signature du Contrat ou de la communication des autorisations nécessaires à la Société. La Société pourra ne pas procéder au raccordement si le logement du Client n'est pas raccordable en raison de difficultés techniques particulières non exclusivement imputables à la Société ou nécessitant des investissements supérieurs au montant de l'abonnement trimestriel. Le Contrat sera alors réputé n'avoir jamais existé. Si le Client exige qu'un objet ou qu'un meuble soit déplacé, ce déplacement s'effectuera sous sa seule responsabilité sans recours possible contre la Société ou son prestataire. Le Raccordement est effectué en présence du Client ou de son représentant dûment autorisé. Le Raccordement

et toute autre prestation font l'objet d'un compte-rendu. Ce compte-rendu atteste de la date exacte de l'intervention et du détail des travaux effectués.

5.1.1 Raccordement au réseau si le logement est déjà raccordé

Si le logement bénéficie déjà d'une prise câble active, le Matériel sera remis au Client, lors de son passage dans une agence, un point de distribution de la Société ou envoyé par la poste, les frais d'envoi étant stipulés dans les CP.

ARTICLE 6 : DEMENAGEMENT

Préalablement à un changement d'adresse, le Client communique ses nouvelles coordonnées au Service Clients.

La Société fera ses meilleurs efforts pour assurer la continuité du (des) Service(s) à la nouvelle adresse sous réserve du respect du préavis d'information de la Société d'un (1) mois, de la zone et de l'éligibilité technique du nouveau domicile. Concernant le Service Téléphone, la modification d'adresse de raccordement pourra entraîner le changement de numéro de téléphone du Client, pour des raisons techniques. En cas de non respect du préavis ci-dessus, la Société facturera à nouveau les frais d'ouverture de service.

Le branchement sera réalisé par un technicien dont la prestation sera facturée selon le tarif en vigueur mentionné à la Documentation tarifaire.

Le Client est informé que le passage d'une résidence principale vers une résidence secondaire n'est pas considéré comme un déménagement.

ARTICLE 7 : MATERIEL

7.1 : Spécificités relatives au Service Internet

Le Client doit disposer des équipements nécessaires à la fourniture du service et vérifier que son matériel dispose de la configuration minimum requise pour la bonne utilisation du Service telle qu'indiquée sur la documentation préalablement fournie et notamment :

PC (recommandé) : Système d'exploitation Windows XP, Vista ou 7 ; processeur : Pentium IV ou versions supérieures.

Mac (recommandé) : Système d'exploitation Mac OS 10.3 10.4 ou 10.5 ; processeur : 2,4 GHZ.

Pour le Service Internet, la connexion permanente du matériel informatique du Client à Internet nécessite l'utilisation d'une carte Ethernet ou d'une carte WiFi, la fourniture et l'installation de ces éléments sont à la charge exclusive du Client.

7.2 : Mise à disposition du Matériel

Le Client est informé que certains appareils peuvent s'avérer incompatibles avec le(s) Matériel(s) ou le réseau de la Société ou requière une configuration minimum telle que décrite aux présentes.

La Société est amenée à mettre à disposition, y compris sous forme de location, des Matériels (tels que par exemple décodeur, modem), un dépôt de garantie sera facturé au Client du fait de cette mise à disposition (dont la somme est indiquée au sein des CP).

Cette mise à disposition n'entraîne aucun transfert de propriété des Matériels qui restent la propriété exclusive de la Société. Ils ne peuvent donc pas être cédés, sous-loués, transformés, donnés en gage ou en nantissement, transférés ou prêtés sous quelque forme que ce soit par le Client à qui il est formellement interdit de disposer des Matériels en dehors de l'utilisation des Services. En cas de saisie ou de toute autre prétention d'un tiers à des droits sur ces Matériels, le Client est tenu de s'y opposer et d'en aviser immédiatement la Société afin de lui permettre de sauvegarder ses droits. Le Client devra par ailleurs maintenir sur ces Matériels la mention de propriété de la Société qui y est apposée.

Toutefois, le Matériel est réputé être sous la garde et la responsabilité du Client à compter de la réception dudit Matériel et pendant toute la période pour laquelle il en a la jouissance.

Le Client s'interdit de retirer ou camoufler les mentions de propriété figurant sur ces Matériels, il s'interdit également tout acte de disposition sur le(s) Matériel(s) tel que vente, location ou prêt ainsi que toute intervention technique, transformation ou modification sur le Matériel. Toute utilisation non-conforme au Contrat, toute intervention sur les Matériels quelle qu'en soit la cause et notamment toute ouverture du boîtier donnera lieu à un versement à la Société du montant indiqué dans les CP en vigueur.

En cas de perte, vol ou détérioration de toute sorte (tel que par exemple choc, dégât des eaux, dommage électrique, modification de branchements de cordons (hors vice du matériel ou simple usure)) des Matériels mis à disposition le Client doit en informer la Société dans les huit (8) jours de la découverte et est tenu d'indemniser la Société à concurrence de la valeur indiquée à la Documentation tarifaire. La Société recommande au Client d'assurer les Matériels mis à sa disposition dans le cadre de sa police multirisque habitation.

7.3 Restitution du Matériel

A compter de la résiliation du (des) Service(s), pour quelque cause que ce soit, tout Matériel mis à disposition du Client devra être restitué dans les huit (8) jours auprès d'un point de restitution agréé dont la liste sera communiquée par la Société, étant précisé que les éventuels frais de retour sont à la charge exclusive du Client.

Si un Dépôt de garantie a été versé, il sera remboursé au Client le mois suivant la restitution du ou des Matériel(s) qui lui est (sont) attachés, déduction faite des impayés non justifiés et des éventuels coûts liés à une remise en état non contestée du Matériel (hors usure normale du Matériel, vice caché ou fait d'un prestataire), tels que ces coûts sont détaillés dans la Documentation tarifaire.

A défaut de récupération du (des) Matériel(s), la Société, facturera au Client la valeur du (des) Matériel(s) en cause indiquée dans les CP, déduction faite, le cas échéant, du montant du Dépôt de garantie. Ces dispositions concernent également tout(s) Matériel(s) supplémentaire(s) mis, le cas échéant, à la disposition du Client.

7.4 Substitution / modification de Matériel

En cas de contraintes techniques en vue d'améliorer l'utilisation de(s) Service(s), la Société pourra modifier, en cours de Contrat, le Matériel et/ou sa configuration matérielle ou logicielle. Le Client s'engage à ne pas s'opposer à l'intervention à son domicile d'un technicien dûment habilité par la Société pour procéder à cette modification, ou à un échange de Matériel remis et repris par voie postale.

ARTICLE 8 : QUALITE DE SERVICE

Concernant son réseau câblé, la Société assure la maintenance du réseau en amont de la première prise de

raccordement pour tout dysfonctionnement non imputable au Client ainsi que pour tout vice inhérent au Matériel.

Toute intervention, détérioration ou modification par le Client, des installations de raccordement y compris en amont de la première prise de raccordement, entraîne la remise en état à la charge du Client. En particulier, les déplacements non justifiés d'un technicien ainsi que les réparations dues notamment : à une utilisation non conforme à la destination des installations, à des chocs inhabituels, aux dégâts des eaux, aux dommages électriques, aux incendies, à la foudre, aux modifications des branchements, à l'intervention d'un tiers non autorisé par la Société sont facturés, au tarif en vigueur au jour de l'intervention.

8.1 Débit Internet

Le Client est informé que le débit descendant minimum disponible dépend notamment de la configuration matérielle et logicielle de ses équipements et de la qualité de la liaison de ses équipements et le modem. En cas de débit inférieur de manière continue au débit minimum sur la période mensuelle de facturation, le Client le signale à la Société afin qu'elle procède à un diagnostic et/ou une intervention technique.

8.2 Délai de réponse aux réclamations

La Société apportera une réponse à 80% des réclamations reçues dans un délai de 15 jours ouvrés.

ARTICLE 9 : ASSISTANCE

La Société facturera au Client selon le tarif en vigueur à la Documentation tarifaire :

(i) tout déplacement d'un technicien à la demande du Client non justifié par un vice inhérent au Matériel ou lié au réseau de la Société, (ii) tout rendez-vous annulé, dans un délai inférieur à quarante-huit (48) heures de la date convenue sauf cas de force majeure ou non imputable au Client. Le service après-vente n'inclut pas les consommables tels que les cordons péritels, les rallonges téléphoniques, les cordons secteurs et télécommande.

Sont exclus de l'assistance, les questions relatives aux équipements du Client ou les services non fournis par la Société. En cas de panne non imputable au Client, les Matériels mis à disposition seront réparés ou échangés gratuitement (hors frais de déplacement du technicien selon le tarif en vigueur à la Documentation tarifaire) pendant toute la durée du Contrat, pour autant que le Client ne puisse se voir imputer des impayés non justifiés. La maintenance des Matériels sera réalisée exclusivement par la Société ou tout prestataire agréé par celle-ci. Toute prestation supplémentaire demandée par le Client ou rendue nécessaire de son fait, notamment en cas de perte, vol, dégradation des Matériels fera l'objet d'une facturation complémentaire du montant de la prestation

ARTICLE 10 : CONDITIONS FINANCIERES

10.1 Tarif

Les tarifs de (des) Service(s) souscrit(s) par le Client sont indiqués dans les Conditions Particulières. Les prix indiqués aux Conditions Particulières s'entendent toutes taxes comprises au(x) taux en vigueur. Le Client déclare en avoir eu communication avant la souscription des présentes, en avoir pris connaissance et les accepter. Les tarifs s'entendent comme le tarif de l'offre souscrite par le Client ainsi que les frais d'ouverture de service, les frais de résiliation ou de déconnexion, les indemnités de résiliation, le(s) option(s), les

consommations, le(s) Matériel(s) et le(s) Dépôt(s) de garantie. En cas de modification des tarifs de (des) Service(s) souscrit(s) par le Client, la Société s'engage à en informer le Client par courrier, e-mail ou tout autre moyen au moins un mois avant l'entrée en vigueur de la modification. Si ce dernier ne résilie pas le Contrat dans un délai de quatre mois suivant l'entrée en vigueur de cette modification, il sera réputé avoir accepté les nouveaux tarifs.

10.2 Facturation et paiement

La facturation du(es) Services est forfaitaire, à terme à échoir, selon une périodicité mensuelle. La première facture est établie prorata temporis à compter de la date de mise en service, incluant notamment le mois à venir, la moitié du dépôt de garantie, et d'éventuels surcoûts liés à la consommation des services facturés à l'acte. Les factures sont émises sur support dématérialisé. Sur simple demande, par tout moyen et à tout moment, le Client peut demander à recevoir ses factures gratuitement par courrier à la place du support dématérialisé.

L'opposition non justifiée du Client à la mise en service ne peut en aucun cas entraîner un report de la facturation.

La facturation des consommations (non incluses dans l'offre) est à terme échu. Le Client pourra recevoir et/ou consulter, imprimer sa facture qui restera disponible sur l'Espace clients, sauf en cas de résiliation.

En cas de demande de délivrance d'un duplicata de facture, de duplicata de contrat ou de modification de relevé d'identité bancaire par le Client, la Société facturera le Client conformément à la Documentation tarifaire en vigueur.

Le Client pourra s'acquitter de ses factures par prélèvement automatique ou par tout autre moyen de paiement tel que précisé aux CP.

10.2.1 Avance sur consommation

Une avance sur consommation pourra être demandée au Client en cours de contrat en cas de survenance des événements suivants après la souscription du contrat :

- Le montant des consommations téléphoniques du Client hors et/ou au-delà du forfait effectuées entre deux périodes de facturation atteint un montant supérieur à la moyenne effectuée sur les six dernières périodes de facturation ;
- Ou si le Client a moins de six (6) mois d'ancienneté et lorsque le montant des consommations excède cinquante (50) euros.

La Société en informera le Client par tous moyens afin qu'il procède au versement d'une avance sur facturation du montant de l'encours au jour de l'appel.

En cas de refus ou à défaut de réception, dans les soixante-douze (72) heures de l'information du Client, du montant de l'avance, et sans préjudice des autres actions en recouvrement de la Société, le Service sera limité jusqu'au paiement total des sommes exigibles selon les restrictions suivantes :

- pour le Service Téléphone : limitation à la réception d'appel et à la seule émission vers les numéros d'urgence.
- pour les autres services : suspension du service.

Les limitations de service(s) précitées ne seront pas applicables si le Client justifie qu'il est en mesure de régler le montant de ses consommations. Cette avance sur consommation viendra en déduction des sommes dues par le Client et sera remboursée le cas échéant, au plus tard dans un délai de dix (10) jours à compter du paiement de la dernière facture.

10.2.1 Dépôts de garantie

Un dépôt de garantie sera demandé au Client lors de la souscription du contrat dans le cadre de la mise à disposition du (ou des) Matériel(s). Ce montant est fonction du (ou des) Matériel(s) et indiqué dans les CP.

Lorsque le dépôt de garantie est exigible à la souscription, le Contrat est souscrit sous réserve du versement effectif du montant. Lorsque le dépôt de garantie est exigible après la souscription du Contrat, la Société se réserve le droit de restreindre, selon les modalités de l'article 14, le(s) Service(s) du Client en cas de refus ou à défaut de réception dans les quarante-huit (48) heures du (des) Dépôts de garantie. Le Dépôt de garantie est alors prélevé en deux fois sur les deux premières factures ou selon les modalités prévues dans les CP. Ces Dépôts de garantie sont restituables, déduction faite des éventuels impayés, dans un délai de dix (10) jours suivant la justification par le Client de la disparition du motif ci-dessus ayant justifié leur versement ou dans un délai de dix(10) jours suivant la résiliation des Services concernés.

Ces Dépôts de garantie ne constituent pas un acompte et ne dispensent en aucun cas le Client du paiement ponctuel des sommes dues. Toute somme versée au titre du dépôt de garantie et/ou de l'avance sur consommation ne constitue pas des arrhes au sens de l'article 1590 du Code civil et n'est pas productive d'intérêts.

10.3 Retard ou défaut de paiement

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, les frais de toutes sortes engendrés pour le recouvrement des sommes dues seront à la charge du Client.

En cas d'impayé (notamment rejet de prélèvement), la Société suspendra l'accès aux Services. Si la régularisation n'intervient pas dans un délai de 10 jours à compter de la suspension, la Société procédera à la compensation des sommes dues avec le Dépôt de Garantie/Avance sur Consommation. A défaut de régularisation dans un délai de 15 jours à compter de la suspension, la Société sera en droit de procéder de plein droit à la résiliation du Contrat après information préalable du Client valant mise en demeure restée sans effet. Les redevances d'abonnement restant dues deviennent immédiatement exigibles. Les dettes dues au titre d'un Contrat peuvent être reportées sur un autre Contrat dont le Client est titulaire. Les frais afférents à chaque incident de paiement seront refacturés au Client. La suspension et le rétablissement de la ligne donneront lieu à la perception de frais spécifiques. Le montant des frais de suspension et les modalités de calcul des frais d'impayé sont précisés dans la Documentation tarifaire. Les redevances d'abonnement restent dues par le Client pendant toutes les périodes de suspension.

En cas de régularisation de l'impayé postérieurement à la résiliation du Contrat, le Client pourra souscrire un nouveau Contrat. A ce titre, le Client reconnaît être informé que ses anciens Identifiants pourront ne plus être disponibles.

ARTICLE 11: DUREE

Chaque Service est souscrit pour une durée indéterminée assortie d'une période initiale d'abonnement de douze (12) mois minimum ou toute autre période précisée dans les CP. Le Contrat peut être résilié selon les conditions visées à l'article « Résiliation » des présentes Conditions Générales.

ARTICLE 12 : RESPONSABILITE

La Société ne saurait être tenue responsable pour le contenu et les modifications d'horaires des programmes qui lui sont fournis par les éditeurs, les diffuseurs, ou imposés par les dispositions législatives et réglementaires.

De même, la Société ne saurait être tenue responsable :

- en cas de force majeure,
- des prestations rendues par des prestataires de services indépendants auxquels le Client peut accéder notamment via des services vocaux ou par internet.
- de l'installation ou du fonctionnement de terminaux du Client non fournis par la Société
- de contaminations par des virus et/ou des intrusions dans le système informatique du Client effectuées par des tiers,
- en cas d'aléas liés à la propagation des ondes électromagnétiques ou cas fortuit, notamment pendant les périodes de conjonctions solaires ou lunaires,
- en cas d'utilisation des Services par le Client non conforme aux stipulations du Contrat,
- en cas de poursuites judiciaires à l'encontre du Client du fait de l'usage, constitutif d'une infraction, des Services fournis par la Société,
- en cas de fourniture par le Client de données erronées le concernant ou devenant obsolètes,
- en cas de litiges opposant le Client à des tiers à l'occasion de la souscription des Services,
- des dysfonctionnements des réseaux téléphoniques de tiers connectés à son réseau.

Considérant que les Services sont destinés à un usage domestique et personnel et non à des fins professionnelles ou commerciales, la Société ne pourrait être tenue responsable pour tout dommage indirect ou/et immatériel subi non par un Client ayant fait usage des Services pour les besoins de son activité professionnelle ou commerciale, en ce compris notamment les pertes de profits, de clientèles, de réputation, d'image, de données ou de toute autre perte de biens incorporels, susceptibles de survenir, dans une telle hypothèse, de la fourniture ou de l'utilisation des Services ou/et de l'impossibilité d'accéder ou d'utiliser le Service et/ou suite à la conduite d'un tiers dans le cadre des Forums sur les Services. La Société ne pourra être tenue responsable que du dommage direct, personnel et certain subi par le Client et pour lequel il aura démontré que les agissements de la Société sont à l'origine de ce préjudice. Le Client devra rapporter la preuve du montant des préjudices. La Société ne saurait être tenue responsable des formalités de résiliation de contrat(s) conclu(s) auprès d'autres opérateurs ; ces formalités sont à la charge du Client.

Il incombe au Client de prendre les précautions nécessaires en cas d'utilisation par un mineur:

- de son matériel connecté à Internet, par le téléchargement d'un logiciel de contrôle parental ;
- des autres Services fournis par la Société comme par l'utilisation des moyens de cryptage, rappelés à l'article 3.1 permettent de restreindre l'accès à certains programmes télévisuels.

Le Client est seul responsable des conséquences de tout dommage dont il sera établi qu'il est :

- subi du fait de l'utilisation par un tiers de toute information confidentielle et personnelle, et lié à l'abonnement qu'il aura rendue accessible (mot de passe, code confidentiel).

- occasionné à la Société ou à tout tiers du fait de l'utilisation fautive que le Client aura faite de sa connexion à Internet.
- lié à l'exploitation et/ou l'utilisation fautive des données et informations que le Client aura introduites sur Internet
- lié à la perte éventuelle, imputable au Client, de fichiers, données et autres contenus accessibles via le Service Internet
- en rapport avec l'exécution des éventuels contrats conclus en lignes par le Client avec des tiers au travers des Services.
- effectué un branchement sur le réseau de la Société ou utiliser des matériels non conformes, notamment des « cartes pirates », permettant d'accéder à des services qui non souscrits sont susceptibles de constituer des infractions pénales. Le Client s'interdit notamment de décompiler, déchiffrer, extraire ou modifier toute information, donnée, paramètre ou tout autre élément composant un Matériel.

La responsabilité de la Société ne saurait être engagée en cas de communication d'éléments en sa possession sur toute demande faite, par réquisition judiciaire, par les autorités judiciaires, policières ou administratives.

ARTICLE 13 : FORCE MAJEURE

Sont considérés comme des cas de force majeure ceux habituellement retenus par la jurisprudence de la Cour de cassation et/ou au sens de l'article 1148 du Code civil. La Société ne pourra être tenue responsable envers le Client d'une éventuelle suspension ou interruption du Service imputable à un cas de force majeure ou au fait personnel du Client.

ARTICLE 14 : SUSPENSION

La Société peut sans que le Client ne puisse se prévaloir d'une quelconque indemnité :

Suspendre ou restreindre sans préavis l'accès au Service:

- en l'absence de régularisation d'un dossier incomplet dans les 8 jours à compter de la demande de la Société,
- en cas de fausse déclaration, d'usurpation d'identité ou d'utilisation frauduleuse du Service.

Suspendre ou restreindre l'accès au Service avec un préavis de 15 jours :

- en cas d'incident de paiement imputable au Client et en l'absence de contestations sérieuses de la créance de la Société,
- en cas de non-respect des dispositions des obligations du Client,
- en cas de non-respect du Contrat,
- en cas d'utilisation abusive, frauduleuse ou inappropriée comme susmentionnée.

La Société se réserve le droit de facturer au Client des frais en cas de suspension ou de restriction du Service. Voir la documentation tarifaire.

ARTICLE 15: RESILIATION

Le personnel ou un prestataire de la Société doit pouvoir accéder au logement indiqué au Contrat pour procéder

à la déconnexion du réseau câblé. Sans préjudice du droit de rétractation, la résiliation ne résulte en aucun cas de l'opposition non justifiée du Client à l'installation, à la mise à disposition et/ou à la mise en service des Matériels et/ou à la seule restitution ou déconnexion non justifiées des Matériels par le Client, la Société se préservant le droit de continuer à facturer le Client jusqu'à résiliation effective par courrier recommandé avec accusé réception. Le Client est tenu de fournir à l'appui de sa demande les éléments nécessaires à l'identification de son Contrat.

Le Client peut résilier à tout moment le Contrat, sous réserve des modalités exposées des articles 15.1 à 15.5 ci-après, en adressant une lettre recommandée avec avis de réception à l'adresse du Service Client de son département (article Notification). La résiliation prendra effet dans un délai de dix (10) jours à compter de la réception de la lettre par La Société. Toutefois, le Client peut demander que la résiliation intervienne dans un délai supérieur à dix (10) jours.

La Société attire l'attention du Client sur le fait que la résiliation d'option n'entraîne pas la résiliation du Contrat. La résiliation du Contrat entraîne la résiliation des services délivrés par des tiers auprès desquels le Client doit s'adresser directement.

15.1 Résiliation anticipée du fait du Client avant la fin de la durée initiale d'engagement

Si le Client résilie le Contrat pendant votre période d'engagement, soit avant le terme, le Client devra s'acquitter des redevances restant dues jusqu'au terme en sus des frais de résiliation, excepté pour les cas de résiliation anticipée pour motifs légitimes.

Le Client doit également s'acquitter des frais forfaitaires de résiliation dont le montant est indiqué dans la Documentation tarifaire.

Le Client doit également restituer les Matériels mis à sa disposition. En cas de non restitution des Matériels ou en cas de restitution des Matériels endommagés - pour des raisons directement liées à l'usage inapproprié ou la conservation impropre, sauf preuve du contraire, une somme forfaitaire lui sera facturée en sus du dépôt de garantie / avance sur consommation.

15.2 Résiliation en dehors de la durée initiale

En dehors de la durée initiale, le Contrat peut être librement résilié. Des frais forfaitaires de résiliation sont facturés (en application des CP).

Le Client doit également restituer les Matériels mis à sa disposition. En cas de non restitution des Matériels ou en cas de restitution des Matériels endommagés - pour des raisons directement liées à l'usage inapproprié ou la conservation impropre, sauf preuve du contraire, une somme forfaitaire lui sera facturée en sus du dépôt de garantie / avance sur consommation.

15.3 Résiliation du fait du Client pour motifs légitimes

Le Client peut mettre fin au Contrat pendant la période initiale d'engagement pour motif légitime tels que :

- Chômage suite à un licenciement en CDI dont le Client a eu connaissance pendant la période d'engagement,
- En cas de surendettement pour le Client confronté à des difficultés financières ayant donné suite à notification de recevabilité en Commission de Surendettement des Particuliers,
- En cas de déménagement hors zone de couverture, et sous réserve que la demande de résiliation soit faite dans un délai maximum de quinze (15) jours à compter de la date effective du

déménagement (voir ci-dessous),

- En cas de maladie ou handicap rendant impossible l'usage du service,
- En cas de mise en détention dans un établissement pénitentiaire pour une durée minimum de 3 mois,
- En cas du décès du Client,
- En cas de non fourniture de services ou de dysfonctionnements répétés, comme entendu ci-dessous,
- En cas de force majeure, au sens de la jurisprudence de la Cour de cassation, affectant le Client.

Le Client doit faire parvenir obligatoirement toutes les pièces justificatives avec sa lettre de résiliation, à défaut sa demande ne pourra pas être acceptée. La liste des pièces justificative est disponible sur simple demande au Service Client. Toute demande de résiliation pour motif légitime sera refusée, dès lors que le Client était en mesure de connaître, au moment de la souscription, la future réalisation de l'évènement constitutif du motif.

Le Client doit également restituer les Matériels mis à sa disposition. En cas de non restitution des Matériels ou en cas de restitution des Matériels endommagés - pour des raisons directement liées à l'usage inapproprié ou la conservation impropre, sauf preuve du contraire, une somme forfaitaire lui sera facturée en sus du dépôt de garantie / avance sur consommation.

Non fourniture de services ou de dysfonctionnements répétés : En cas de non fourniture ou de dysfonctionnement répétés du Service, le Client devra en aviser la Société dans un délai d'une (1) semaine. Dès lors, les deux parties s'efforceront d'identifier la cause de l'échec et de remédier à la situation. Si à l'issue d'un délai de quatre (4) semaines, le Client ne peut toujours pas accéder au Service malgré ses diligences et celles de la Société, il est fondé à résilier le Contrat pour motif légitime pendant les quatre (4) semaines qui suivent. Le Client devra restituer les Matériels mis à sa disposition. Est considéré comme dysfonctionnements répétés, tous problèmes (techniques, matériel...) empêchant le Client de se connecter pendant une durée continue supérieure à une (1) heure par jour et sur un période de plus de trente (30) jours.

Déménagement : Il est expressément convenu que le déménagement est le changement d'un accès d'une résidence principale à une résidence principale, voire l'accès d'une résidence secondaire à une résidence secondaire, mais en aucun cas un déménagement temporaire, d'une résidence principale vers une résidence secondaire. Tout déménagement intervenant dans une période de moins de 3 mois après la souscription du Contrat ne pourra pas être considéré comme un motif légitime.

En cas de déménagement, le Client a la possibilité de solliciter le transfert de son Service, sous réserve de déménagement dans une zone de couverture éligible aux Services détenus par le Client, et de poursuite par la Société de la commercialisation des offres dont le Client est titulaire à la date de déménagement. En conséquence de quoi, seules les offres encore commercialisées à la date du déménagement seront transférées à la nouvelle adresse, à défaut le Contrat sera résilié.

En cas de déménagement du Client dans une zone de couverture non éligible au Service, le Contrat sera résilié et le Client pourra le cas échéant souscrire à une nouvelle offre adaptée.

15.4 Résiliation du fait de la Société

Le Contrat peut être résilié par la Société sans indemnité, en cas de :

- fausse déclaration du Client,
- défaut d'une pièce justificative dans le délai de huit (8) jours,
- usurpation d'identité,
- utilisation frauduleuse du Service,

- manquement du Client à ses obligations au titre du présent Contrat, ainsi qu'en cas d'utilisation d'un Matériel volé,
- décès du Client. Jusqu'à la résiliation, les ayants droits du Client sont garants des sommes dues,
- cession, location ou transferts de toutes sortes du Contrat. La cession d'appel est présumée, sauf preuve du contraire, lorsque sont appelés plus de deux cents (200) correspondants différents au cours d'une période de facturation.
- non-paiement dans le délai de quinze (15) jours à compter de la suspension de la ligne,
- utilisation abusive et/ou anormale et/ou frauduleuse du Service par le Client,
- en cas d'aléas liés à la propagation des ondes électromagnétiques ou en cas fortuit pendant les périodes de conjonctions solaires ou lunaires.

En dehors des cas précités, la Société peut également résilier de plein droit le Contrat après envoi d'une mise en demeure de payer en cas de non-paiement par le Client dans un délai de trente (30) jours à compter de la date limite de paiement indiquée sur sa (ou ses) facture(s).

En cas de résiliation du Contrat, la Société se réserve le droit de réattribuer dans les délais légaux le numéro d'appel du Client sans que celui-ci ne puisse s'y opposer. La résiliation du Contrat, inclus la résiliation de tous les services optionnels et entraîne l'exigibilité immédiate de toutes les sommes dues. Le Client doit également restituer les Matériels mis à sa disposition. En cas de non restitution des Matériels ou en cas de restitution des Matériels endommagés une somme forfaitaire sera facturée en sus du Dépôt de Garantie.

15.5 Résiliation pour faute

La résiliation pourra intervenir immédiatement et de plein droit après mise en demeure sans préjudice de tous dommages et intérêts, si le Client :

- introduit sur Internet des perturbations de toute nature (virus, éléments logiques, envois en masse de données...)
- détériore tout Matériel mis à sa disposition
- connecte d'autres Matériels que ceux indiqués sur le site de la Société
- convertit de quelque manière que ce soit, son ordinateur en mode serveur ou le configure en réseau partagé
- gêne ou paralyse les échanges et le fonctionnement d'Internet
- enfreint la réglementation applicable (notamment l'ordre public, diffamation, injure, discrimination, des droits de la personnalité et de la propriété intellectuelle,

- intervient techniquement sur toute installation du réseau, permet la réception par des tiers des programmes TV
- détériore ou modifie des installations de raccordement
- cherche à nuire aux usagers des forums de discussion

ARTICLE 16 : DONNEES PERSONELLES

SFR prend les mesures propres à assurer la protection et la confidentialité des données à caractère personnel (« DCP ») en sa possession concernant les Clients et les traite dans le respect des dispositions de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et de la réglementation européenne en vigueur sur la protection des DCP (« Réglementation »).

Les DCP sont collectées par SFR dans le cadre de la souscription et de l'utilisation des Services par le Client. Le traitement des DCP a pour finalités : la gestion du compte du Client y compris la prévention / le recouvrement des impayés et la lutte contre la fraude, le développement de produits et services SFR ou de tiers, la réalisation d'études statistiques, d'analyses et de mesures d'audience et l'enrichissement, la valorisation de la base clients SFR, la fourniture de contenus localisés et de recommandations personnalisées, la communication avec le Client à propos des offres et services de SFR (par e-mail, messages instantanés, SMS et via des services de messagerie en ligne) et dans le cadre de l'assistance technique, le cas échéant, après recueil du consentement préalable du Client conformément à la Réglementation. La fourniture de certaines DCP par le Client conditionne la conclusion et, dans certains cas, l'exécution du contrat par SFR.

Les DCP sont conservées pour la durée de la fourniture des Services et/ou pour la durée des traitements spécifiques auxquels le Client a consenti et/ou pour les durées légales de conservation.

Les DCP pourront être traitées par le personnel habilité du Groupe, des sous-traitants, partenaires ou prestataires de SFR. Il est précisé que les sous-traitants, partenaires ou prestataires situés en dehors de l'Union européenne sont conformes à la réglementation en vigueur de protection des données personnelles. Dans le cadre des services géo-localisés proposés grâce à son réseau, SFR peut être amenée à communiquer à un prestataire ou à un partenaire les données de localisation géographique du Client qui souhaite bénéficier de ces services et qui aura consenti préalablement à être localisé.

Le Client est informé que ses conversations avec le Service Client sont susceptibles d'être enregistrées ou écoutées par SFR à des fins probatoires et de détection des fraudes et/ou d'être étudiées afin d'améliorer la qualité du service. Ces conversations sont conservées pour une durée de six mois maximum à compter de leur enregistrement sauf réglementation imposant une durée de conservation supérieure.

A tout moment, le Client peut demander l'accès aux DCP le concernant, la rectification ou l'effacement de celles-ci (dans la mesure où cela n'empêche pas la bonne exécution du contrat ou le respect des obligations légales de SFR) et la limitation d'un ou plusieurs traitements particuliers le concernant, dans les conditions prévues par la Réglementation. Le Client dispose également du droit de s'opposer à un traitement de ses DCP et du droit à leur portabilité, dans les conditions fixées par la Réglementation.

Il peut exercer ces droits :

- en envoyant un courrier postal à :

✉ Pour les Antilles à : Outremer Telecom, Service Clients – Données Personnelles, ZI Jambette, CS 90013, 97282 LE LAMENTIN CEDEX

- par voie électronique, via son espace-client ou à l'adresse suivante donnees-

personnelles@sfrcaraibe.com

Devront être indiqués son nom, prénom, numéro de contrat ainsi que joint une copie de la pièce d'identité de la personne concernée.

Le Client est informé que les DCP le concernant sont conservées ou supprimées après son décès conformément à la Réglementation et qu'il dispose du droit de donner instruction de communiquer ou non ces données à un tiers qu'il aura préalablement désigné.

En cas d'insatisfaction, le Client a le droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

En cas d'impayé ou de déclaration irrégulière, les informations concernant le Client sont susceptibles d'être inscrites dans un fichier accessible aux opérateurs et sociétés de commercialisation du service de radiotéléphonie publique GSM/ GPRS géré par le GIE PREVENTEL, auprès duquel le droit d'accès peut être exercé à l'adresse suivante : GIE PREVENTEL Service des consultations - TSA 54315 - 77050 Melun Cedex. Afin de se prémunir contre d'éventuels impayés et de lutter contre les fraudes, SFR pourra :

- interroger le FNCI (Fichier National des Chèques Irréguliers) en cas de paiement par chèque ou le GIE Carte bancaire en cas de paiement par carte bancaire et ce même en cas de paiement d'avance ou de dépôt de garantie,
- en cas de paiement par prélèvement (par RIB), contrôler la régularité de celui-ci par l'intermédiaire d'une société spécialisée en la matière,
- consulter une société spécialisée en la matière qui réalise des prestations de prévention et de détection des fraudes effectuées par carte de paiement lors des achats sur les canaux de vente dématérialisée,

ARTICLE 17 : CESSION

La Société se réserve la faculté de transférer à toute autre société les droits et obligations du Contrat, pour autant que cette société ne modifie pas les conditions dans lesquelles les Services sont fournis au Client. Le Contrat ne peut être en aucun cas transféré à un tiers par le Client à quelque titre que ce soit.

ARTICLE 18 : RECLAMATIONS - REGLEMENT DES DIFFERENDS

Le Client dispose d'un délai d'un an à compter du paiement de la facture pour en contester le montant, toute réclamation doit être écrite. Au-delà de ce délai, le Client est réputé l'avoir accepté définitivement. En cas de réclamation, le paiement reste exigible à la date convenue.

Le Contrat est régi par la loi française.

Toute correspondance doit comporter le numéro du Contrat, ainsi que les coordonnées complètes du Client.

En cas de réclamation, le paiement reste exigible à la date convenue.

La Société s'efforcera de parvenir à un règlement amiable. A défaut, il sera fait application des règles habituelles de compétence.

Toute réclamation concernant la Société doit être adressée en premier recours au service clients à l'une des adresses suivantes :

Pour la Martinique à : Martinique TV Cable c/o Outremer Telecom, Service Clients, CS 90013, 97285 Le Lamentin Cedex 2

Pour la Guadeloupe à : World Satellite Guadeloupe c/o Outremer Telecom, Service Clients, CS 90013, 97285 Le Lamentin Cedex 2



En deuxième recours, si le Client n'est pas satisfait de la réponse apportée par le service clients ou n'a pas de réponse dans un délai de quinze jours, il peut soumettre sa réclamation, par écrit, au service consommateurs à l'une des adresses suivantes :

Pour la Martinique à : Martinique TV Cable c/o Outremer Telecom, Service Consommateurs, CS 90013, 97285 Le Lamentin Cedex 2

Pour la Guadeloupe à : World Satellite Guadeloupe c/o Outremer Telecom, Service Consommateurs, CS 90013, 97285 Le Lamentin Cedex 2

En troisième recours, si le Client n'obtient pas satisfaction du service consommateurs ou en l'absence de réponse dans un délai de quinze jours, il peut saisir gratuitement le médiateur des communications électroniques selon les modalités décrites sur le site www.mediateurtelecom.fr

ARTICLE 19 : DISPOSITIONS DIVERSES

Les présentes CGV annulent et remplacent les précédentes, sous réserve de ce qui suit pour les abonnements en cours. La Société pourra modifier les CGV sous réserve d'en informer le client par tout moyen au moins un mois avant leur entrée en vigueur. En cas de désaccord du client; il disposera à compter de la date d'entrée en vigueur de quatre mois pour demander la résiliation du Contrat par lettre recommandée selon les modalités de l'article 15. A défaut de résiliation, le Client est réputé avoir accepté les nouvelles conditions générales. Sauf preuves contraires apportées par le client, les enregistrements informatiques effectués par la Société constituent pour les parties une preuve des consommations de trafic ou de connexion du client. En aucun cas, le Contrat n'emporte le droit pour le Client d'utiliser la marque commerciale ou tout autre signe distinctif de la Société.

<p>Signature du Client (Précédée de la mention « Lu et approuvé »)</p>
--