

CONDITIONS D'UTILISATION DES SERVICES DE CANALBOX

OFFRE RESERVEE AUX PARTICULIERS (APPLICABLES AU 01/01/2023)

CANAL+ TÉLÉCOM, SAS au capital de 2 185 000 €, immatriculée au Registre de Commerce et des Sociétés de Pointe-à-Pitre sous le numéro 351 555 792, dont le siège social est situé ZAC de Moudong Centre, 97122 Baie Mahault (ci-après "CANAL+ TÉLÉCOM") est un opérateur déclaré conformément à l'article L.33-1 du Code des Postes et des Communications Électroniques (CPCE) qui propose au public des services de communications électroniques (ci-après "Services").

Le présent document qui décrit les conditions d'utilisation des services proposés par CANAL+ TÉLÉCOM aux Clients (ci-après "Conditions d'Utilisation des Services") est composé :

- des conditions générales d'utilisation (ci-après "Conditions Générales") (CHAPITRE I) ;
- des conditions particulières d'utilisation du Service Internet de CANAL+ TÉLÉCOM (CHAPITRE II) ;
- des conditions particulières de mise à disposition des Matériels (CHAPITRE III) ;
- des conditions particulières de mise en œuvre de la portabilité des numéros fixes sur les départements de Guadeloupe, Martinique, Guyane et Réunion et les collectivités de Saint Martin et Saint-Barthélemy (CHAPITRE IV) ;
- des conditions particulières d'accès aux OFFRES CANAL+ ; les OFFRES CANAL+ sont des offres indépendantes de l'Offre CANALBOX et nécessitent un abonnement distinct (CHAPITRE V).

En cas de contradiction, les conditions particulières prennent sur les conditions générales d'utilisation.

CHAPITRE I : CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation (ou "Présentes") définissent les conditions applicables à la fourniture de l'ensemble des services de communications électroniques par CANAL+ TÉLÉCOM à tout client tel que défini à l'article I.1 des Présentes, sous réserve des dispositions d'un document contractuel de rang supérieur.

L'utilisation du Service est réservée aux particuliers pour un usage privé dans le cadre familial du domicile. Son utilisation à titre professionnel ou commercial est strictement interdite.

I.1 Définitions

Les mots et expressions ci-après, qu'ils soient utilisés au singulier ou au pluriel, auront, dans le cadre des conditions de Services, la signification suivante :

- Application Mobile Ma CANALBOX (ci-après « l'Application ») : désigne l'application mobile nécessaire à l'utilisation du Service Ma Maison CANALBOX, et téléchargeable via les store applicatifs iOS et Android sur un terminal mobile compatible.

- Boutiques : désigne tout point de distribution des Services de l'Offre CANALBOX à savoir les CANAL+ STORE et les points de vente agréés.

- Box CANALBOX : désigne l'ensemble des éléments du modem compatible Wi-Fi (ci-après "Modem") et ses accessoires permettant d'accéder au Service d'accès à Internet et faisant l'objet de conditions particulières.

- Client : désigne toute personne physique majeure et capable qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale et qui a valablement conclu avec CANAL+ TÉLÉCOM un Contrat pour la fourniture de Services.

- Conditions tarifaires : désigne la documentation spécifique établie et mise à jour par CANAL+ TÉLÉCOM à l'attention de ses Clients décrivant les caractéristiques notamment les prix, les modalités de facturation et de paiement, les éventuels frais de résiliation de l'Offre CANALBOX.

- Contrat : désigne la documentation contractuelle constituée par ordre hiérarchique croissant : des Conditions Générales d'Utilisation, des Conditions Particulières d'Utilisation applicables à chaque Service (ci-après "Conditions Particulières"), du bulletin de souscription (ci-après "Bulletin de Souscription"), des conditions tarifaires (ci-après "Conditions tarifaires"), ainsi que, le cas échéant, de tout avenant souscrit par le Client. En cas de contradiction, les termes du document de rang supérieur l'emportent.

- Contrat à distance : désigne tout contrat conclu entre un professionnel et un Client, dans le cadre d'un système organisé de vente ou de prestation de services à distance, sans la présence physique simultanée du professionnel et du Client, par le recours exclusif à une ou plusieurs techniques de communication à distance jusqu'à la conclusion du contrat.

- Contrat hors établissement : désigne tout contrat conclu entre un professionnel et un Client :

a) Dans un lieu qui n'est pas celui où le professionnel exerce son activité en permanence ou de manière habituelle, en la présence physique simultanée des parties, y compris à la suite d'une sollicitation ou d'une offre faite par le Client

b) Ou dans le lieu où le professionnel exerce son activité en permanence ou de manière habituelle ou au moyen d'une technique de communication à distance, immédiatement après que le Client a été sollicité personnellement et individuellement dans un lieu différent de celui où le professionnel exerce en permanence ou de manière habituelle son activité et où les parties étaient, physiquement et simultanément, présentes ;

c) Ou pendant une excursion organisée par le professionnel ayant pour but ou pour effet de promouvoir et de vendre des biens ou des services au Client.

Le Contrat est conclu par le Client avec CANAL+ TÉLÉCOM. La commercialisation de l'Offre CANALBOX est assurée par CANAL+ INTERNATIONAL et/ou ses filiales.

• Débit : variable suivant la technologie. Jusqu'à 20 Mb/s en ADSL : débit descendant atteignable en général entre 1 et 15 Mb/s, pouvant atteindre 20 Mb/s sur des lignes inférieures à 1 km, en l'absence de perturbations ; débit montant atteignable en général inférieur à 1Mb/s.

HAUT DEBIT jusqu'à 100 Mb/s en VDSL2 : débit descendant atteignable en général entre 1 et 30 Mb/s, pouvant atteindre 100 Mb/s sur des lignes inférieures à 1 km, en l'absence de perturbations ; débit montant atteignable en général inférieur à 10 Mb/s, pouvant atteindre 30 Mb/s sur des lignes inférieures à 1 km, en l'absence de perturbations.

En fibre, jusqu'à 1 Gb/s : débit descendant théorique jusqu'à 1 Gb/s, débit montant théorique jusqu'à 500 Mb/s.

• Décodeur CANALBOX : désigne le décodeur permettant l'accès aux bouquets distribués par CANAL+ TÉLÉCOM en fonction de l'offre souscrite ainsi qu'aux OFFRES CANAL+ (nécessite un abonnement distinct).

• Dégrouper partiel (uniquement pour le Service en xDSL) : désigne le processus par lequel la ligne du Client est filtrée pour permettre l'accès au service téléphonique de l'opérateur de la boucle locale (qui est rémunéré par le Client), tout en accordant à l'opérateur dégroupé, moyennant rétribution, l'usage des hautes fréquences, support des services haut débit. Le Dégrouper partiel n'est pas disponible à la Réunion.

• Dégrouper total (uniquement pour le Service en xDSL) : désigne le processus par lequel l'exploitant de la boucle locale métallique torsadée raccorde l'ensemble de la Ligne du Client sur les équipements de l'opérateur dégroupé qui a l'usage de la totalité des fréquences disponibles et rémunère l'exploitant de la boucle locale métallique pour l'utilisation et l'entretien de la totalité de la Ligne. Le service de téléphonie n'est plus alors délivré par l'exploitant de la boucle locale.

• Délai de Mise en Service : CANAL+ télécom assurera la Mise en service du Service en xDSL (ADSL et VDSL2) dans un délai moyen de deux (2) semaines à compter de la souscription (sous réserve que la ligne soit construite ou précablée). Pour le Service en Fibre, la Mise en Service interviendra dans un délai moyen de 2 à 4 semaines à compter du passage du technicien au domicile.

Les Délais de Mise en Service sont donnés à titre indicatif.

• Données personnelles : désigne toute donnée permettant d'identifier le Client et notamment les nom(s), prénom(s), adresse postale et électronique, numéro(s) de téléphone et coordonnées bancaires du Client.

• Éligibilité de la ligne : compatibilité technique de la Ligne du Client avec les contraintes techniques du Service, déterminée a priori sur la base des informations disponibles relatives à la Ligne.

• Fibre : désigne le support physique qui véhicule un signal lumineux permettant la transmission de données numériques à très haut débit.

• Frais d'accès au Service : désigne les frais dus par le Client au titre des prestations techniques fournies pour l'accès à tout ou partie du Service (par exemple les frais d'ouverture de ligne).

• Hub Ma Maison CANALBOX (ci-après « Hub ») : désigne l'équipement électronique connecté en Wi-Fi à la Box CANALBOX et permettant d'envoyer des signaux à des Objets Connectés dans le cadre du Service Ma Maison CANALBOX.

• Identifiants : désigne le pseudonyme (login) et le mot de passe, confidentiels et personnels, attribués par CANAL+ TÉLÉCOM au Client et nécessaires pour l'accès au Service.

• Jour : désigne tout jour ouvrable, à savoir du lundi au samedi, à l'exclusion des dimanches et jours fériés.

• Ligne : désigne le circuit physique de la boucle locale métallique ou optique individualisé par un même identifiant.

• Matériel(s) : désigne la Box CANALBOX et/ou le Décodeur CANALBOX et/ou le Hub et/ou le Répéteur Wi-Fi et leurs accessoires.

• Mise en Service : désigne la date d'activation du Service et au plus tard la date de première utilisation du Service par le Client.

• Objet(s) Connecté(s) : tout matériel connecté compatible avec l'Application et le Hub et utilisé par le Client dans le cadre de sa souscription au Service Ma Maison CANALBOX.

• Offre CANALBOX : désigne l'offre commerciale composée des Services proposés par CANAL+ TÉLÉCOM dont les principales caractéristiques sont décrites sur la fiche d'information standardisée (ci-après "Fiche d'Information Standardisée") accessible sur les sites internet www.canalbox-caraibes.com et www.canalbox-reunion.com (ci-après "Site internet") ont été portées à la connaissance du Client préalablement à sa souscription au(x) Service(s).

• OFFRES CANAL+ : Offres de télévision payantes commercialisées par CANAL+ INTERNATIONAL et/ou ses filiales notamment sur le(s) territoire(s) de Guadeloupe, Martinique, Guyane et Réunion et les collectivités de Saint-Martin et Saint-Barthélemy en contrepartie d'un abonnement. Les OFFRES CANAL+ sont des offres indépendantes de l'offre CANALBOX et nécessitent un abonnement distinct.

• Option : service accessoire au(x) Service(s) ci-après proposé(s).

• Option TV : les options chaînes et les options VOD et SVOD de CANAL+ TÉLÉCOM donnant accès à des contenus en vidéo à la demande auxquelles le Client peut souscrire en complément de son abonnement au Service TV.

• Répéteur Wi-Fi : désigne l'appareil permettant d'étendre, à débit constant, la portée du signal Wi-Fi 6 émis par une Box CANALBOX équipée de la technologie Wi-Fi 6 (ci-après « Box CANALBOX compatible »).

• Service : désigne l'ensemble des services fournis par CANAL+ TÉLÉCOM au Client dans les conditions définies au Contrat.

• Service d'accès à Internet (ci-après "Service Internet") : désigne selon la technologie, soit le service fourni de la partie haute de la bande passante consistant en un service de connexion à Internet par xDSL (ci-après "Service Haut Débit" ou "Service en xDSL") soit un service de raccordement en fibre optique (ci-après "Service en Fibre"), et un service de téléphonie sur IP (ci-après "Service VoIP").

• Service de télévision (ci-après "Service TV") : désigne le service de diffusion de programmes audiovisuels par Internet de CANAL+ TÉLÉCOM. Ce service est uniquement accessible via le Décodeur CANALBOX raccordé à un terminal de visualisation.

• Service Client : désigne le service dédié aux relations Clients qui peut être contacté par téléphone au prix d'un appel local depuis un poste fixe CANALBOX au 10 57 (service gratuit + prix d'un appel), ou par courrier électronique pour les Antilles-Guyane : serviceclient@canalbox-caraibes.com, et pour la Réunion : serviceclient@canalbox-reunion.com, ou par courrier postal adressé pour les Antilles-Guyane à CANAL+ TÉLÉCOM, BP 91 -

97153 POINTE-A-PITRE CEDEX et pour la Réunion à CANAL+ TÉLÉCOM – CS 41077 - 97495 SAINTE CLOTILDE CEDEX.

- Service Ma Maison CANALBOX : service permettant de contrôler et de programmer des Objets Connectés via l'utilisation de l'application mobile Ma CANALBOX et du Hub Ma Maison CANALBOX.

- xDSL (Digital Subscriber Line) : désigne la technologie qui permet de transmettre des signaux numériques haut débit sur le réseau d'accès téléphonique existant.

La technologie xDSL inclut les technologies ADSL et VDSL.

- Stand régulier : désigne un stand commercial situé de manière habituelle dans une galerie commerciale et distribuant l'Offre CANALBOX.

I.2 Objet

Le Contrat a pour objet de définir les conditions de souscription du Client et les modalités de fourniture de Service par CANAL+ TÉLÉCOM.

Avant de souscrire au Service, le Client est invité à prendre connaissance des caractéristiques de l'Offre CANALBOX et des termes du Contrat.

Toute utilisation du Service est subordonnée au respect du Contrat par le Client.

I.3 Souscription au Service

Pour souscrire au Service, le Client doit remplir des prérequis techniques (I.3.1) et se conformer au processus de souscription (I.3.2). La souscription au Service suppose l'acceptation des termes du Contrat par le Client.

Le Client s'engage à utiliser les services pour ses besoins propres, dans le cadre d'un usage strictement privé, personnel et non-commercial.

En cas de livraison du Matériel CANALBOX au domicile du Client, ce dernier devra fournir un numéro de téléphone mobile où il pourra être joint.

I.3.1 Conditions de souscription (prérequis techniques)

Préalablement à la souscription au présent contrat, le Client devra s'assurer qu'il dispose des prérequis nécessaires décrits aux présentes.

Le Client doit :

- pour accéder au Service Internet, disposer d'un équipement informatique ayant une configuration compatible avec le Modem.

- pour accéder au Service TV : disposer d'une ligne téléphonique techniquement éligible au Service TV et disposant d'un débit suffisant (débit descendant de 5 Mb/s), d'un téléviseur muni d'une interface HDMI.

Pour la souscription au Service Haut Débit le Client est informé que la souscription au Service entraîne l'interruption de la fourniture du service souscrit auprès de tout opérateur tiers y compris Orange.

Il appartient au Client de résilier le contrat de service souscrit auprès de tout opérateur tiers conformément aux conditions contractuelles applicables sauf si le Client a choisi le Dégroupage Partiel.

I.3.2 Modalités de souscription

Le Client doit compléter et signer le Bulletin de Souscription et y joindre obligatoirement les documents suivants :

- une copie d'une pièce d'identité officielle (carte nationale d'identité, passeport, carte de résident pour les étrangers concernés),

- en cas de choix du prélèvement automatique, le cas échéant, à J +7 de la conclusion du contrat hors établissement, le formulaire de "mandat de prélèvement SEPA" dûment complété et signé,

- uniquement pour le Dégroupage Partiel, une copie d'une facture d'Orange de moins de trois (3) mois.

Pour la souscription au Service Haut Débit, le Client donne mandat à CANAL+ TÉLÉCOM pour commander un accès xDSL sur sa Ligne téléphonique.

Dans le cas où le local ne dispose pas d'un accès actif existant à un réseau de boucle locale métallique, des frais d'activation et/ou de construction de l'accès pourront être facturés au Client au tarif en vigueur aux Conditions tarifaires.

Pour la souscription au Service en Fibre, dans le cas où le Client ne possède pas de fibre à son domicile, CANAL+ TÉLÉCOM (ou toute personne mandatée) réalisera l'installation de cette prise dite "Prise Terminale Optique (PTO)".

Le Client doit être présent lors du rendez-vous d'installation et donner au technicien accès à son domicile.

Le Client est informé et accepte que le technicien perce des murs pour faire passer le câblage.

Le Client s'engage à communiquer à CANAL+ TÉLÉCOM des Données personnelles exactes, complètes et à jour, et à les actualiser.

Par conséquent, il s'engage à informer immédiatement CANAL+ TÉLÉCOM de toute modification de ses Données personnelles, notamment en cas de changement de ses coordonnées bancaires ou de domicile. A défaut pour le Client de se conformer à cet engagement, CANAL+ TÉLÉCOM pourra suspendre l'accès au Service conformément à l'article I.10 des Présentes. CANAL+ TÉLÉCOM ne peut être tenue responsable d'un quelconque dommage subi par le Client ou un tiers en raison du caractère inexact, incomplet ou caduc des Données personnelles qui lui sont communiquées.

Sous réserve des Conditions Particulières applicables à chaque Service, le Client est informé de la Mise en Service par tout moyen utile (téléphone, courrier électronique ou postal).

Pour le Service en xDSL et en fonction du choix exprimé par le Client lors de la souscription et de l'éligibilité de la Ligne, la Ligne sera produite en dégroupage partiel ou en dégroupage total. Sous réserve d'éligibilité, le Client a la possibilité en cours d'abonnement de migrer sa Ligne pour bénéficier du dégroupage total selon des modalités définies dans le paragraphe I.4 Évolution.

Le Client donne mandat à CANAL+ TÉLÉCOM pour effectuer auprès de l'opérateur de la boucle locale toutes les démarches et opérations techniques nécessaires à la fourniture du Service et, en particulier, aux opérations de Dégroupage Partiel ou Total de sa ligne téléphonique. En cas de Dégroupage Partiel, le Client signale les dysfonctionnements du service téléphonique à l'opérateur de la boucle locale et les dysfonctionnements des services haut débit à CANAL+ TÉLÉCOM. Pour les Clients ayant souscrit au Dégroupage Partiel, le contrat d'abonnement avec l'opérateur de la boucle locale devra être maintenu pendant toute la durée du Contrat.

I.4 Évolution

Pour toute demande d'évolution du Service, il convient de contacter par téléphone ou par courrier le Service Client, de se rendre dans une Boutique. Une confirmation écrite l'acceptation de cette demande d'évolution sera adressée au Client par CANAL+ TÉLÉCOM, si celle-ci fait droit à cette demande d'évolution.

I.5 Engagements de CANAL+ TÉLÉCOM

I.5.1 Bon fonctionnement du Service

Pour le bon fonctionnement du Service, CANAL+ TÉLÉCOM procède à des opérations de maintenance qu'elle s'efforce de réaliser en dehors des heures de forte utilisation de Service.

Conformément à la législation en vigueur, CANAL+ TÉLÉCOM conserve toute donnée de connexion pendant une période d'un (1) an.

I.5.2 Accessibilité du Service

CANAL+ TÉLÉCOM propose un service à destination des clients sourds, malentendants, aveugles ou aphasiques. Le service consiste en un forfait comprenant trois (3) heures de communications (appels entrants, sortants, répondeur) avec choix du mode de communication (langue des signes / transpositeurs texte / langage parlé complété / affichage spécifique malvoyants). Le forfait débute le 1er du mois, sans report de minutes d'un mois sur l'autre. En cas de dépassement du forfait, la communication est interrompue. Le Client peut changer de mode de communication à tout moment.

I.6 Responsabilité

CANAL+ TÉLÉCOM est responsable du seul dommage direct, personnel et certain subi par le Client. En revanche, la responsabilité de CANAL+ TÉLÉCOM ne peut être engagée, dans les cas expressément visés aux Présentes et de façon générale, pour toute interruption, perturbation, indisponibilité totale ou partielle du Service dont l'origine est étrangère à CANAL+ TÉLÉCOM.

En tout état de cause, si le Client n'a pas la qualité de Client en ayant recours à des fins professionnelles au Service fourni par CANAL+ TÉLÉCOM, la responsabilité de CANAL+ TÉLÉCOM ne pourra en aucun cas être retenue.

CANAL+ TÉLÉCOM ne saurait être tenue pour responsable des conditions et des modalités de résiliation du service souscrit auprès d'un opérateur tiers.

I.7 Tarifs - facturation - paiement

I.7.1 Tarifs

Les tarifs, les modalités de facturation et de paiement, qui sont relatifs à l'Offre CANALBOX à laquelle le Client a souscrit sont mentionnés dans les Conditions tarifaires.

Toute modification de tarifs est applicable au Contrat en cours d'exécution et fait l'objet d'une notification par courrier électronique ou postal au Client au plus tard trente (30) jours avant son entrée en vigueur. Le Client est réputé avoir accepté le tarif modifié s'il ne résilie pas le Contrat dans un délai de quatre (4) mois et dans les conditions fixées à l'article I.11.1 des Présentes.

I.7.2 Facturation

Le Service est facturé à compter de la Mise en Service.

L'abonnement au Service pour le mois au cours duquel intervient la Mise en Service ou la résiliation est facturé prorata temporis.

Sont facturés à terme à échoir tous les Services à l'exception des communications téléphoniques, des frais d'activation au Service qui sont facturés à terme échu. La facture mentionne, le cas échéant, la date de fin d'engagement du Service et/ou des Options ou si la durée d'engagement du Service et/ou des Options, est échue.

CANAL+ TÉLÉCOM émet une facture mensuelle mise à disposition du Client à son adresse e-mail principale indiquée par le Client au moment de sa souscription. Ainsi, ce dernier pourra chaque mois prendre connaissance de sa facture et l'imprimer à partir de son espace dédié sur Internet.

Toutefois, le Client peut décider de recevoir une facture sur support papier adressée par courrier, en présentant une demande à tout moment auprès du Service Client. Chaque facture sous format électronique est disponible pendant une période de un (1) an à compter de la date de facture. Les enregistrements relatifs à l'utilisation du Service en fonction de la consommation du Client effectués par le système informatique de CANAL+ TÉLÉCOM et servant de base à la facturation font foi jusqu'à preuve contraire.

Le Client doit informer CANAL+ TÉLÉCOM par courrier postal de toute anomalie relative à sa facturation dans un délai de un (1) an à compter du jour où le paiement est devenu effectif conformément à l'article L. 34-2 du CPCE.

En cas de contestation portant sur une partie de la facture notifiée par le Client à CANAL+ TÉLÉCOM selon les modalités définies précédemment, le Client s'engage à payer toutes les sommes qui ne feront pas l'objet de contestation. À défaut, les dispositions de l'article I.7.3 des Présentes s'appliqueront.

I.7.3 Paiement

I.7.3.1 Le paiement du Service s'effectue par prélèvement automatique ou par Carte Bleue. Le Client est seul responsable du paiement de l'ensemble des sommes facturées au titre du Contrat.

La facture est établie mensuellement et payable au plus tard à la date limite de règlement y figurant.

Pour tout incident de paiement, et notamment en cas de défaut de paiement total ou partiel à la date limite de règlement, CANAL+ TÉLÉCOM mettra en demeure le Client de payer les sommes dues dans un délai de huit (8) jours suivant l'envoi d'une lettre de rappel par courrier électronique ou postal. CANAL+ TÉLÉCOM se réserve le droit d'en informer également le Client par tout autre moyen approprié (message vocal, SMS...).

Pour tout incident de paiement, CANAL+ TÉLÉCOM se réserve le droit de suspendre le Service conformément aux dispositions de l'article I.10 des Présentes.

Si les sommes dues n'ont pas été intégralement payées dans un délai de quinze (15) jours à compter de la suspension du Service, CANAL+ TÉLÉCOM sera en droit de prononcer de plein droit la résiliation du Contrat conformément aux dispositions de l'article I.11.2 des Présentes. L'ensemble des sommes dues au titre du Contrat devient immédiatement exigible.

Tout incident de paiement entraîne de plein droit l'exigibilité de pénalités de retard calculées sur la base d'un taux d'intérêt égal à trois fois (3) le taux d'intérêt légal en vigueur à la date d'émission de la facture portant sur le montant payé, sans préjudice des dommages-intérêts que pourra réclamer CANAL+ TÉLÉCOM au Client.

I.7.3.2 Le règlement des Frais d'accès au Service s'effectue conformément aux modalités précisées dans le Bulletin de Souscription, au comptant ou en plusieurs échéances sans frais.

Le Client peut à tout moment, à son initiative, rembourser par anticipation, en tout ou partie, le montant des échéances restant dues, sans indemnité. En cas de défaillance dans le règlement d'une échéance, CANAL+ TÉLÉCOM pourra exiger le paiement anticipé des sommes restant dues au titre des Frais d'accès au Service.

La résiliation du Contrat d'abonnement, pour quelque raison que ce soit, entraîne de plein droit l'exigibilité immédiate des sommes restant dues au titre des Frais d'accès au Service. Jusqu'à la date de leur règlement effectif, les sommes restant dues produisent des intérêts de retard au taux d'intérêt légal.

I.8 Durée du Contrat

Le Contrat est conclu pour une durée indéterminée sous réserve des Conditions Particulières applicables à chaque Service ou des caractéristiques spécifiques de l'Offre CANALBOX.

I.9 Modification du Contrat

CANAL+ TÉLÉCOM se réserve le droit de modifier les termes du Contrat à tout moment dans le respect des dispositions de l'article L.224-33 du Code de la consommation. Tout projet de modification du Contrat sera communiqué au Client par courrier électronique ou postal au moins un (1) mois avant son entrée en vigueur, assorti de l'information selon laquelle le Client peut, tant qu'il n'a pas expressément accepté les dispositions telles que modifiées, résilier le Contrat dans un délai de quatre (4) mois et dans les conditions fixées à l'article I.11.1 des Présentes.

I.10 Suspension

En cas de manquement du Client à l'une de ses obligations prévues au titre du Contrat, notamment en cas d'incident de paiement tel que visé à l'article I.7.3, CANAL+ TÉLÉCOM pourra suspendre le Service après avoir mis le Client en demeure de remédier au manquement par l'envoi d'une lettre de rappel par courrier électronique ou postal dans un délai de huit (8) jours restée sans effet.

En cas de manquement grave du Client à ses obligations contractuelles notamment d'utilisation anormale ou frauduleuse du Service, d'utilisation à des fins illicites ainsi qu'en cas d'utilisation du Service de nature à porter atteinte aux droits de propriété intellectuelle de tiers, en violation de son obligation d'usage raisonnable ou contraire à la réglementation en vigueur, ou sur injonction d'une autorité judiciaire compétente, CANAL+ TÉLÉCOM peut suspendre le Service après en avoir informé au préalable le Client par courrier électronique ou postal, sauf urgence.

CANAL+ TÉLÉCOM peut également suspendre le Service si la confidentialité des Identifiants du Client est menacée.

Le Service VoIP est soumis pour la partie hors forfait à un seuil maximal de consommations mensuelles pour les communications payables à terme échu. Ce seuil est défini dans les Conditions tarifaires. En cas de dépassement de ce seuil, CANAL+ TÉLÉCOM suspendra le Service Téléphonie, sauf accord préalable intervenu avec le Client sur le dépassement dudit seuil et éventuellement versement d'une avance forfaitaire.

Cette suspension interviendra après que CANAL+ TÉLÉCOM en ait informé au préalable le Client lui demandant de verser une avance sur consommation, le cas échéant.

I.11 Résiliation

I.11.1 Résiliation par le Client

Sous réserve des Conditions Particulières et des Conditions Tarifaires et notamment de la durée d'engagement pour le Service souscrit par le Client, le Client peut résilier à tout moment tout ou partie du Contrat par l'envoi d'un courrier recommandé avec accusé de réception adressé au Service Client. La résiliation sera effective dans un délai de dix (10) Jours à compter de la réception par CANAL+ TÉLÉCOM de la demande de résiliation.

En cas de demande de portabilité sortante, conformément à l'article IV.3.2 des présentes, les modalités de résiliation ci-dessus ne s'appliquent pas.

Les Clients également abonnés aux OFFRES CANAL+ ayant souscrit à l'Offre CANALBOX, après le 10 février 2014, ont la possibilité, à l'issue de la période initiale d'abonnement de douze (12) ou vingt-quatre (24) mois, de résilier leur Contrat à l'Offre CANALBOX sans pénalités financières de résiliation ou contraintes techniques.

De même, les abonnés aux OFFRES CANAL+ ayant souscrit après le 10 février 2014 à l'Offre CANALBOX ont la possibilité, à l'issue de la période initiale d'abonnement de douze (12) ou vingt-quatre (24) mois de l'Offre CANALBOX, de résilier simultanément leur abonnement aux OFFRES CANAL+ et leur Contrat à l'Offre CANALBOX sans pénalités financières de résiliation ou contraintes techniques.

En cas de déménagement, hors le cas de transfert exposé à l'article II.2 des Présentes, si le Client n'est pas éligible au Service de CANAL+ TÉLÉCOM à sa nouvelle adresse, un justificatif de domicile devra être fourni à CANAL+ TÉLÉCOM.

En cas de non-conformité avec le Contrat ou de défaut de fourniture d'un des éléments d'une offre groupée, le Client peut, conformément à l'article L224-42-2 II du code de la consommation, résilier le Contrat, sans frais.

En cas de surendettement justifié (courrier de recevabilité de la commission de surendettement), le Client peut résilier le Contrat sans frais.

I.11.2 Résiliation par CANAL+ TÉLÉCOM

En cas de manquement grave du Client à ses obligations contractuelles notamment d'utilisation anormale ou frauduleuse du Service, d'utilisation à des fins illicites ainsi qu'en cas d'utilisation du Service de nature à porter atteinte aux droits de propriété intellectuelle de tiers, contraire à la réglementation en vigueur ou sur injonction d'une autorité judiciaire compétente, CANAL+ TÉLÉCOM pourra mettre en demeure le Client de remédier à la situation et, le cas échéant, suspendre son Service. Si le Client n'a pas remédié au manquement contractuel dans un délai de huit (8) jours à compter de la mise en demeure, CANAL+ TÉLÉCOM sera en droit de procéder de plein droit à la résiliation de tout ou partie du Contrat aux torts exclusifs du Client en l'en informant par l'envoi d'un courrier recommandé avec accusé de réception.

Pour tout autre motif légitime, CANAL+ TÉLÉCOM peut résilier de plein droit le Contrat du Client après l'en avoir informé au moins trente (30) jours à l'avance par courrier électronique ou postal.

I.11.3 Résiliation dans le cadre du Dégroupage partiel

Pour les Clients ayant souscrit au Dégroupage Partiel, le contrat d'abonnement avec l'opérateur de la boucle locale devra être maintenu pendant toute la durée du Contrat d'abonnement.

En cas de résiliation de l'abonnement auprès de l'opérateur de la boucle locale ou de la mise en place d'un service limité par l'opérateur de la boucle locale, pour quelque motif que ce soit, le Client devra résilier son Contrat dans les conditions décrites au présent article.

I.11.4 Résiliation pour impossibilité technique de fournir le Service ou une Option

Si CANAL+ TÉLÉCOM constate une impossibilité technique totale non imputable au Client de fournir le Service Internet ou une Option souscrite simultanément, CANAL+ TÉLÉCOM en informe le Client, qui pourra décider de poursuivre le Contrat ou le résilier sans frais ni pénalités par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé réception au Service Client.

Le cas échéant, les paiements effectués par le Client correspondants au Service non fourni ou à l'Option non fournie, lui seront remboursés dans un délai maximal de dix (10) jours après la résiliation effective du Service ou de l'Option.

I.11.5 Modalités et conséquences de la résiliation du Contrat

Quels que soient l'auteur et la cause de la résiliation, l'ensemble des sommes dues au titre du Contrat devient immédiatement exigible.

Le Service sera facturé par CANAL+ TÉLÉCOM jusqu'à la date de résiliation effective du Contrat ou le cas échéant, jusqu'à la date de fin d'engagement lorsque la résiliation est aux torts exclusifs du Client, ainsi que, toute somme dont le Client serait redevable dont notamment les frais de résiliation (si applicables), tels qu'indiqués au sein des Conditions Tarifaires et dans le respect des dispositions visées à l'article I.11.1 des Conditions Générales.

I.12 Données Personnelles

I.12.1 Traitement

Dans le cadre de son Contrat, le Client est amené à fournir à CANAL+ TÉLÉCOM des Données personnelles le concernant. Le traitement de ces Données est nécessaire à l'exécution du Contrat et est réalisé conformément à la réglementation applicable à la protection des données personnelles et notamment, la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978 telle que modifiée et le règlement européen relatif à la protection des données personnelles du 14 avril 2016 (ci-après "la réglementation applicable à la protection des données personnelles").

Les Données personnelles du Client sont destinées à CANAL+ TÉLÉCOM, ses filiales et aux sociétés de son Groupe CANAL+, ainsi qu'à ses sous-traitants assurant la fourniture des Services objets du Contrat et, le cas échéant, à ses partenaires en conformité avec la réglementation applicable à la protection des données personnelles. Les Données personnelles pourront également être communiquées à des organismes publics, auxiliaires de justice, officiers ministériels, afin de se conformer à toute loi ou réglementation en vigueur, à qui CANAL+ TÉLÉCOM serait tenue de répondre (demande judiciaire ou administrative).

Les Données personnelles du Client sont traitées pour la gestion administrative, technique et commerciale de son Contrat ainsi qu'à des fins de mesure d'audience, de suivi de qualité, de paiement des ayants droit, de prospection commerciale, de détection des impayés ou de fraude aux droits de CANAL+ TÉLÉCOM, de gestion des contentieux, ou encore, le cas échéant, de gestion des exclusions associées à de telles fraudes. Les informations

facultatives sont destinées à mieux connaître le Client et ainsi à améliorer les Services qui lui sont proposés.

Le cas échéant, dans le respect de la réglementation applicable à la protection des données personnelles, CANAL+ TÉLÉCOM pourra adresser au Client, par tout moyen, des informations lui permettant de mieux connaître les Services de CANAL+ TÉLÉCOM ainsi que des propositions commerciales. Le Client autorise CANAL+ TÉLÉCOM à collecter les données d'usage à des fins de suivi de qualité et afin de définir des typologies d'utilisateurs permettant de recommander des programmes ou des produits et Services adaptés à ses besoins et/ou usages. Le Client peut s'opposer à cette utilisation en écrivant au Délégué à la protection des données (DPO) dans les conditions définies à l'article I.12.2 ci-après.

En cas de fraude détectée sur un moyen de paiement, CANAL+ TÉLÉCOM se réserve le droit d'inscrire le moyen de paiement litigieux et son titulaire (Client ou Tiers Payeur) sur une liste d'exclusion pour une durée de deux (2) ans à compter de la date d'inscription sur cette liste. Le cas échéant, tant que le moyen de paiement sera inscrit sur cette liste, il ne pourra être utilisé pour le paiement du Service et, si CANAL+ TÉLÉCOM est en mesure d'identifier que le Client est le titulaire du moyen de paiement litigieux, le Client sera informé de cette inscription et pourra présenter ses observations.

Les Données personnelles du Client font l'objet d'un archivage électronique par CANAL+ TÉLÉCOM pendant toute la durée de souscription du Contrat et pendant les durées légales de conservation et de prescription.

CANAL+ TÉLÉCOM met en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de garantir la sécurité des données personnelles du Client. Ces mesures comprennent la mise en place de politiques, procédures et solutions techniques permettant de prévenir et de traiter les vulnérabilités et les incidents de sécurité identifiés. En conformité avec la réglementation applicable, selon la nature de l'incident, CANAL+ TÉLÉCOM pourra notifier les Clients dont les données personnelles auraient été impactées par un incident de sécurité.

Les Données personnelles du Client peuvent être transférées à des prestataires techniques hors de l'Union Européenne, dans le strict respect des conditions de protection prévues par la réglementation applicable à la protection des données personnelles.

CANAL+ TÉLÉCOM peut, dans le respect de la réglementation applicable à la protection des données personnelles, communiquer les coordonnées du Client à des partenaires commerciaux susceptibles de lui adresser des offres commerciales, sous réserve de l'acceptation préalable du Client. Le Client a la faculté de s'y opposer.

Les Données Personnelles du Client peuvent être transmises par CANAL+ TÉLÉCOM dans le cadre de la mise à disposition de la liste des usagers pour la constitution de l'annuaire téléphonique ou la fourniture des services de renseignements téléphoniques aux éditeurs d'annuaires téléphoniques et/ou aux fournisseurs de services de renseignements téléphoniques et aux services d'urgence. Le Client peut refuser la transmission de ses Données personnelles. Le Client a la faculté de s'y opposer en adressant un courrier postal au Service Client.

Le Client est informé que l'ensemble des informations relatives au traitement de ces données personnelles est accessible au sein du document « Données personnelles et Confidentialité » disponible sur le site www.canalbox.com.

I.12.2 Exercice de ses droits par le Client sur ses Données personnelles

Le Client peut exercer à tout moment ses droits (accès, rectification, effacement, opposition, limitation au traitement et portabilité) sur les Données le concernant en écrivant au Délégué à la protection des données ("DPO") par courrier électronique à dpo.outremer@canal-plus.com, en justifiant de son identité.

Le Client peut également définir des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication à des tiers des données personnelles le concernant après son décès.

Le Client a la possibilité d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés ("CNIL").

I.12.3 Secret des correspondances privées

Compte tenu du secret dont bénéficient les correspondances privées, CANAL+ TÉLÉCOM n'exerce aucun contrôle sur le contenu des données reçues ou transmises par le Client sur son réseau et/ou sur le réseau Internet. Toutefois, il peut être fait exception à cette règle de confidentialité dans les limites autorisées par la réglementation applicable, notamment à la demande des autorités publiques et/ou judiciaires.

I.12.4 Liste d'opposition au démarchage téléphonique

Le Client est informé que s'il ne souhaite pas recevoir de sollicitations commerciales par voie téléphonique de la part de tout professionnel, il peut s'inscrire gratuitement sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique BLOCTEL suivant des modalités définies par l'article L.223-1 du code de la consommation.

Pour plus d'informations, voir le site Internet : www.bloctel.gouv.fr.

I.13 Propriété intellectuelle

Tout élément mis à la disposition du Client (notamment mais non limitativement toutes données, informations, textes, fichiers, logiciels, matériels) à l'occasion du Service constitue la propriété exclusive de CANAL+ TÉLÉCOM (ou de ses partenaires). Le Client s'engage à ne pas violer les dispositions légales sur les droits d'auteur lors de l'utilisation de tout Service et notamment à ne pas commettre d'actes susceptibles de constituer une contrefaçon. CANAL+ TÉLÉCOM dégage toute responsabilité en cas d'action en contrefaçon intentée par un tiers à l'encontre du Client. Le Client n'acquiert aucun droit de propriété intellectuelle sur les bases de données de CANAL+ TÉLÉCOM, ni sur ses marques, concepts, interfaces graphiques, logos et plus largement sur aucune des œuvres de l'esprit et créations sur lesquelles CANAL+ TÉLÉCOM est titulaire de droits de propriété intellectuelle.

Le Client doit veiller à respecter les droits de propriété intellectuelle de tout tiers. Il s'engage à signaler à CANAL+ TÉLÉCOM tout élément ou comportement qui lui semble illégal. CANAL+ TÉLÉCOM pourra faire suivre au Client toute réclamation, notamment d'une société de gestion collective de droits d'auteur, artistes ou producteurs, concernant une atteinte aux droits de propriété intellectuelle de tiers, comme une réclamation concernant l'usage de marques contrefaites, d'un brevet ou autres droits protégés.

I.14 Droit de rétractation

I.14.1 Contrat conclu en Boutiques

Le Client ne dispose d'aucun droit de rétractation pour toute souscription effectuée dans une Boutique.

I.14.2 Contrat conclu dans un Stand régulier (situé dans les galeries commerciales)

Le Client ne dispose d'aucun droit de rétractation pour toute souscription effectuée dans un stand mobile installé dans la galerie marchande des grandes surfaces.

I.14.3 Contrat conclu dans les foires et salons

Le Client ne dispose d'aucun droit de rétractation pour toute souscription effectuée dans une foire ou dans un salon.

I.14.4 Contrat conclu à distance ou hors établissement

Conformément à l'article L.221-18 du Code de la consommation, le Client dispose d'un délai de (14) quatorze jours pour exercer son droit de rétractation d'un contrat conclu à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts que ceux prévus à l'article L. 221-23 du code de la consommation. Le délai de quatorze (14) jours court à compter :

1° De la signature du Contrat, ou

2° De la réception de la Box CANALBOX si celle-ci lui est livrée.

Le Client exerce son droit de rétractation dans le délai précité auprès du Service Client suivant les modalités définies à l'article L. 221-18 et suivants, en adressant le formulaire de rétractation dûment complété et signé ou toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant sa volonté de se rétracter.

Dans le cas d'un contrat conclu à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement, et dont le Client a demandé l'exécution avant la fin du délai de rétractation, la demande de conservation du numéro prévue à l'article L. 44 du code des postes et des communications électroniques adressée durant ce délai à un autre opérateur auprès duquel il souscrit un nouveau contrat entraîne, pour le Client, des obligations de renvoi ou de restitution des biens dans des conditions identiques à celles prévues à l'article L. 121-21-3 du présent code pour l'exercice du droit de rétractation, sous réserve du délai de restitution, qui court à compter du portage effectif du numéro.

Le Client verse par ailleurs à CANAL+ TÉLÉCOM un montant correspondant au service fourni dans des conditions identiques à celles prévues à l'article L. 121-21-5 pour l'exercice du droit de rétractation, sous réserve que le montant corresponde au service fourni jusqu'au portage effectif du numéro.

CANAL+ TÉLÉCOM est tenue de rembourser les sommes versées dans des conditions identiques à celles prévues à l'article L. 121-21-4, sous réserve du délai de remboursement, qui court à compter du portage effectif du numéro. Le Client est informé des conséquences d'une demande de conservation du numéro effectuée auprès d'un autre opérateur durant le délai de rétractation en même temps qu'il est informé de l'existence de son droit de rétractation.

Enfin, et uniquement pour les contrats conclus hors établissement, aucun paiement ou aucune contrepartie, sous quelque forme que ce soit, ne peut être demandé au Client avant l'expiration d'un délai de sept (7) jours à compter de sa souscription.

I.15 Communication entre les Parties

Toute communication de CANAL+ TÉLÉCOM est envoyée au Client par courrier électronique ou postal à la dernière adresse indiquée à CANAL+ TÉLÉCOM. Pour toute question ou réclamation concernant le Contrat, le Client pourra contacter le Service Client.

I.16 Notification

Toute notification de la part de CANAL+ TÉLÉCOM au Client se fera indifféremment par courrier électronique ou postal, sauf disposition particulière du Contrat.

I.17 Assistance et intervention techniques

I.17.1 Assistance technique

CANAL+ TÉLÉCOM met à la disposition de ses Clients un Service Assistance qui fera ses meilleurs efforts pour résoudre par téléphone, par courrier électronique ou postal, les difficultés techniques rencontrées dans le cadre de l'utilisation du Service. Le Service Assistance est accessible par téléphone en appelant le 10 57 (service gratuit + prix d'un appel), soit par courrier électronique pour les Antilles-Guyane : serviceclient@canalbox-caraibes.com, et pour la Réunion : serviceclient@canalbox-reunion.com, soit par courrier postal pour les Antilles-Guyane: CANAL+ TÉLÉCOM – BP 91 - 97153 POINTE-A-PITRE CEDEX et pour la Réunion : CANAL+ TÉLÉCOM – CS 41077 - 97495 SAINTE CLOTILDE CEDEX.

I.17.2 Intervention technique

Dans le cas où une intervention au domicile du Client est nécessaire, le Client est informé que CANAL+ TÉLÉCOM confie cette intervention à un professionnel tiers (ci-après le "Prestataire technique") et prend en charge l'intégralité des coûts afférents à l'intervention, sauf dans les cas suivants :

- Si l'origine de la difficulté technique détectée par le Prestataire technique se révèle être le fait du Client notamment mais non limitativement en cas de défaut de connexion de la Box CANALBOX, du Décodeur CANALBOX, du Hub, du Répéteur Wi-Fi, de l'ordinateur, du téléphone ou de tout autre équipement sur l'installation ou d'un défaut de fonctionnement de l'installation téléphonique du Client, le Client supportera le coût de l'intervention et règlera directement le Prestataire technique sur présentation de sa facture ;

- Si le problème technique est le fait du Client et que le Prestataire technique est dans l'obligation d'effectuer une intervention supplémentaire pour résoudre le problème technique un devis mentionnant le prix de l'intervention sera adressé au Client. L'intervention supplémentaire n'interviendra qu'après acceptation expresse du devis par le Client. Le Client reconnaît que l'acceptation du devis du Prestataire technique le conduit à conclure un contrat séparé avec ce dernier, distinct du Contrat conclu avec CANAL+ TÉLÉCOM. CANAL+ TÉLÉCOM n'est donc pas responsable d'éventuelles difficultés pouvant résulter du contrat avec le Prestataire technique.

I.18 Cession

CANAL+ TÉLÉCOM peut céder à tout tiers tout ou partie de ses droits et obligations découlant du Contrat. Le Client ne peut pas céder, louer ou mettre à disposition, tout ou partie du Contrat, sans l'accord préalable et écrit de CANAL+ TÉLÉCOM.

I.19 Force majeure

CANAL+ TÉLÉCOM ne sera pas responsable des pertes, dommages, retards comme d'un défaut d'exécution ou d'une exécution partielle du Contrat résultant directement ou indirectement d'un cas de force majeure.

Les cas de force majeure sont ceux reconnus comme tels par la jurisprudence de la Cour de Cassation.

Outre les cas habituellement reconnus par la jurisprudence, sont expressément considérés comme cas de force majeure (sans que cette liste soit limitative) :

- le fait du prince, l'acte ou l'omission d'une autorité publique, y compris toute modification de la réglementation applicable à l'exécution du Contrat ;

- l'accès limité par un propriétaire ou un gestionnaire de domaine ;

- l'attentat, la guerre civile ou étrangère ;

- le conflit social, la grève, le sabotage, les actes de vandalisme, l'incendie ou les blocus ;

- la contrainte météorologique inhabituelle (incluant de façon non limitative les cyclones tropicaux et tempêtes nommés) ;

- le dysfonctionnement total ou partiel résultant de perturbations ou d'interruptions dans la fourniture ou l'exploitation des moyens de télécommunications fournis par le ou les exploitants de réseaux, ou des serveurs exploités par des sociétés tierces, auxquels est connecté le réseau servant de support aux Services ;

- les conflits avec les prestataires ou les fournisseurs de CANAL+ TÉLÉCOM ;

- l'ordre de l'autorité publique imposant la suspension totale ou partielle de Service dans les conditions fixées par la réglementation en vigueur ;

- la cessation de l'exploitation du réseau de communications électroniques pour lequel le Service est souscrit, par décision de l'autorité publique.

I.20 Loi applicable

Le Contrat est régi par le droit français.

I.21 Règlement amiable des litiges

I.21.1 Toute réclamation du Client relative au(x) Service(s) sera traitée par le Service Client de CANAL+ TÉLÉCOM qui peut être joint soit pas téléphone en appelant au 10 57 (service gratuit + prix d'un appel), soit par courrier électronique pour les Antilles-Guyane : serviceclient@canalbox-caraibes.com, et pour la Réunion : serviceclient@canalbox-reunion.com, soit par courrier postal pour les Antilles-Guyane: CANAL+ TÉLÉCOM – BP 91 - 97153 POINTE-A-PITRE CEDEX et pour la Réunion : CANAL+ TÉLÉCOM – CS 41077 - 97495 SAINTE CLOTILDE CEDEX. Si le Service Client est obligé de faire des recherches, la réclamation sera traitée dans un délai compris entre cinq (5) Jours et un (1) mois à compter de sa réception par le Service Client. Elle fera l'objet d'une réponse écrite de la part de CANAL+ TÉLÉCOM en cas de demande expresse du Client en ce sens.

I.21.2 En cas d'échec d'une réclamation portée à la connaissance de CANAL+ TÉLÉCOM dans les conditions décrites au paragraphe précédent, le Client devra saisir par une nouvelle réclamation écrite le Service Abonnés de CANAL+ TÉLÉCOM adressée à "CANAL+ TÉLÉCOM, Service Abonnés, ZAC de Moudong Centre, 97122 Baie

Mahault". Elle fera l'objet d'un traitement par le Service Abonnés de CANAL+ TÉLÉCOM dans le délai d'un (1) mois à compter de sa réception par le Service Abonnés.

I.21.3 Si le Client estime sa réclamation insatisfaisante, il pourra, à l'issue d'un délai de deux (2) mois à compter de la date de sa réclamation portée devant le Service Abonnés, saisir le Médiateur des communications électroniques via son site Internet (www.mediateur-TÉLÉCOM.fr) ou par courrier : Médiateur des communications électroniques - BP 999 - 75829 Paris Cedex 17.

CHAPITRE II : CONDITIONS PARTICULIÈRES D'UTILISATION DU SERVICE INTERNET DE CANAL+ TÉLÉCOM

II.1 Objet

Les Conditions Particulières ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles CANAL+ TÉLÉCOM fournit au Client, qui l'accepte, un Service d'accès à Internet.

Le Service Internet donne accès, sous réserve d'éligibilité technique, au Service TV, offre de service de télévision par internet.

II.2 Accès au Service Internet

II.2.1 Prérequis techniques

La fourniture du Service Internet implique que le Client soit en possession de la Box CANALBOX mise à disposition par CANAL+ TÉLÉCOM en vertu des Conditions Particulières de mise à disposition de la box CANALBOX. En aucun cas, le Client ne pourra demander la mise à disposition de la Box CANALBOX sans avoir préalablement souscrit au Service Internet.

Toute utilisation du Service en xDSL devra être effectuée soit à partir de la Ligne téléphonique désignée par le Client lors de sa souscription au Service soit des coordonnées précises permettant d'identifier la ligne physique dans le cas d'une construction de ligne ou d'une activation sur ligne inactive, et après installation de la Box CANALBOX conformément aux Conditions Particulières régissant sa mise à disposition, l'ensemble de ces conditions étant nécessaires en particulier au bon acheminement des appels d'urgence.

Pour être éligible, la Ligne téléphonique du Client doit être située dans une zone de couverture de Service Haut Débit.

Toute souscription au Service en Fibre implique que le domicile du Client se situe dans une zone de couverture dudit Service et le raccordement effectif du domicile du Client à la Fibre.

La vérification de l'éligibilité de la Ligne à l'une ou l'autre des technologies xDSL ou Fibre peut être effectuée dans une Boutique.

La qualité du Service Internet dépend des caractéristiques techniques qui ne peuvent être mesurées qu'une fois la Box CANALBOX en état de bon fonctionnement installée et le Service activé.

II.2.2 Accès aux services en xDSL ou en Fibre

II.2.2.1 Pour le Service en xDSL, le Client donne mandat à CANAL+ TÉLÉCOM de procéder auprès de l'opérateur de boucle locale à la commande d'un accès (activé ou non) sur sa Ligne téléphonique :

Le Client est informé que des Frais d'accès au Service pourront être facturés au tarif en vigueur aux Conditions tarifaires.

Le Client est informé l'opérateur de boucle locale peut refuser de faire droit à une demande d'accès ou de procéder à des aménagements ou interventions sur son réseau, en application des dispositions des conventions d'accès conclues avec CANAL+ TÉLÉCOM.

Le Client est informé que CANAL+ TÉLÉCOM ne peut garantir la compatibilité du Service en xDSL avec certains systèmes de télésurveillance ou d'alarme, avec des équipements de type minitel, fax et modems autres que la Box CANALBOX.

Le Client signale tout incident affectant le bon fonctionnement de sa Ligne à CANAL+ TÉLÉCOM. Si une intervention l'opérateur de boucle locale est nécessaire, le Client veillera à assurer aux agents de celui-ci l'accès aux installations permettant l'activation et la fourniture du Service en xDSL.

II.2.2.2 Pour le Service en Fibre, dans le cas où il n'y a pas de raccordement du domicile du Client à la Fibre existant, CANAL+ TÉLÉCOM détermine au préalable si le domicile du Client peut être raccordé. Lorsque le domicile se situe au sein d'une copropriété, le raccordement effectif du domicile dépend de la pose préalable de la fibre dans l'immeuble, ce qui nécessite l'accord du ou des propriétaires. Dans certains cas, lors du raccordement, des impossibilités notamment techniques peuvent empêcher le raccordement effectif du domicile du Client.

En cas d'impossibilité de raccordement en Fibre, le Client pourra soit demander la résiliation du Contrat demander la fourniture du Service en xDSL.

Le Client est informé que des Frais d'accès au Service pourront être facturés au tarif en vigueur aux Conditions tarifaires.

II.2.3 Souscription au Service Internet

La souscription au Service Internet s'effectue conformément aux modalités prévues à l'article I.3.2 des Conditions Générales et en fonction de la technologie disponible pour chaque Offre CANALBOX, selon les territoires.

II.2.4 Délai de fourniture du Service

Le Délai de Mise en Service étant fourni à titre indicatif, en application des dispositions de l'article L.216-2 du code de la consommation le Client peut résilier le Contrat par lettre recommandée avec avis de réception si, à l'expiration d'un délai de trente (30) jours après la signature du Contrat après mise en demeure adressée par lettre recommandée avec avis de réception adressée au Service Client, CANAL+ TÉLÉCOM n'a pas pu fournir le service dans un délai supplémentaire raisonnable.

Le cas échéant, en cas de résiliation du Contrat dans les conditions prévues au paragraphe précédent, CANAL+ TÉLÉCOM remboursera au Client, au plus tard dans les quatorze (14) jours suivants la date à laquelle le Contrat aura été dénoncé, la totalité des sommes qu'il aurait versées.

II.2.5 Transfert

En cas de déménagement du Client dans une zone de couverture du Service Internet, CANAL+ TÉLÉCOM peut en assurer le transfert à la demande du Client effectuée auprès du Service Client. Le transfert du Service sera effectif dans un délai de quinze (15) Jours à compter de l'enregistrement de la souscription par CANAL+ TÉLÉCOM et sous réserve que la Ligne soit construite, précablée ou encore raccordée. Le Client est informé que CANAL+ TÉLÉCOM ne garantit pas le maintien du numéro initialement porté en cas de déménagement. Les frais spécifiques liés à la réactivation et ou à la construction de la ligne, ou au raccordement du nouveau domicile à la Fibre, restent à la charge du Client.

II.3 Description du Service Internet

Dans le cadre du Service Internet, le Client dispose d'un accès à Internet sans limitation du nombre de connexions ou de leur durée.

L'ensemble des services, options et caractéristiques dont bénéficie le Client en souscrivant au Service est décrit dans le Contrat et notamment dans les Conditions tarifaires.

Il est rappelé au Client que les débits montants et descendants représentent un maximum pouvant être atteint, le débit disponible étant dépendant des caractéristiques physiques de la Ligne, et soumis à variation en fonction notamment de l'installation électrique du logement, des conditions climatiques ou d'éventuelles perturbations électromagnétiques.

CANAL+ TÉLÉCOM met tout en œuvre pour offrir au Client une qualité optimale du Service. En cas de surcharge du réseau, le trafic en temps réel (permettant notamment la téléphonie) et la navigation web sont priorités sur les usages identifiés comme streaming ou au moyen de logiciels de "peer to peer", susceptibles d'être ralentis.

Le Client bénéficie d'un service de messagerie électronique, d'adresses de messagerie électronique et d'une capacité de stockage de messages. Le Client s'engage à ne pas dépasser la capacité de stockage susmentionnée. À tout moment, si la capacité de stockage de la messagerie électronique du Client dépasse la limite autorisée, CANAL+ TÉLÉCOM se réserve le droit d'avertir le Client par courrier électronique en l'invitant à désaturer sous sept (7) jours sa messagerie électronique. Si cet avertissement demeure infructueux, CANAL+ TÉLÉCOM pourra elle-même procéder à la désaturation de la messagerie électronique par la suppression de courriers électroniques. CANAL+ TÉLÉCOM se réserve le droit de supprimer le contenu et la messagerie électronique en cas d'absence de consultation du client pendant une durée de six (6) mois.

Le niveau de synchronisation minimum garanti, suffisant pour permettre l'échange des données, varie en fonction de l'éligibilité technique du Client. Pour le Service en xDSL, la capacité de débit minimum descendant est de 512 Kbit/s. En VDSL2, le débit descendant minimum garanti sur notre réseau est de 1 Mbit/s.

Le niveau de synchronisation maximum varie en fonction de l'éligibilité technique de la Ligne et de l'offre choisie par le Client.

Si une défaillance de synchronisation perdure pendant une période continue de dix (10) Jours à compter de sa notification par le Client, ce dernier pourra demander à CANAL+ TÉLÉCOM le remboursement partiel des sommes qu'il a déjà payées à CANAL+ TÉLÉCOM au titre de sa souscription au Service, prorata temporis pour la période durant laquelle le débit de synchronisation minimum n'a pas été atteint. CANAL+ TÉLÉCOM ne saurait être tenue pour responsable d'une défaillance consécutive à un événement extérieur ou qui ne lui est pas imputable.

Dans le cas où cette défaillance perdurerait pendant une période continue supérieure à un (1) mois, chaque partie pourra décider unilatéralement de résilier de plein droit le Contrat dans les conditions définies à l'article I-11 des Conditions Générales.

Si le Client constate que le Service est interrompu, il doit le notifier au Service Client, dans les conditions visées au I-16 des Conditions Générales.

CANAL+ TÉLÉCOM s'engage à rétablir le Service dans un délai de dix (10) Jours à compter de sa notification par le Client, ce dernier pourra demander à CANAL+ TÉLÉCOM le remboursement des sommes qu'il a déjà payées à CANAL+ TÉLÉCOM au titre de sa

souscription au Service, prorata temporis pour la période durant laquelle le Service a été interrompu.

II.4 Engagements du Client

II.4.1 Afin d'assurer la protection de son ordinateur et de ses données, le Client accepte que CANAL+ TÉLÉCOM utilise des outils de sécurité, comme un anti-virus, pouvant conduire de manière exceptionnelle à la destruction de courriers électroniques avant réception.

Le Client reconnaît être pleinement informé du défaut de fiabilité du réseau Internet, tout particulièrement en termes de sécurité relative à la transmission de données et de non garantie des performances relatives au volume et à la rapidité de transmission des données.

Toutefois, le Client est informé que pour prendre toutes les mesures nécessaires à la sécurisation des transmissions et de réception des données lors d'une connexion au réseau Internet, il existe des moyens techniques qui permettent de restreindre l'accès à certains services. CANAL+ TÉLÉCOM propose ainsi la possibilité de mettre en place un contrôle parental par le biais de codes d'accès à certains Services, que choisira le Client, avant que la connexion au réseau Internet soit effective.

Le Client reconnaît être informé que l'intégrité, l'authentification et la confidentialité des informations, fichiers et données de toute nature qu'il souhaite échanger sur le réseau Internet ne peuvent être garanties. Le Client ne doit donc pas transmettre via Internet des messages dont il souhaiterait voir la confidentialité garantie de manière infaillible.

Le Client est informé que le réseau Internet véhicule des données susceptibles d'être protégées par des droits de propriété intellectuelle ou pouvant enfreindre la réglementation en vigueur.

CANAL+ TÉLÉCOM met également en garde le Client sur la nature et la diversité des contenus disponibles sur le réseau Internet, lesquels peuvent être susceptibles de porter préjudice aux mineurs.

Le Client doit notifier à CANAL+ TÉLÉCOM la présence de contenus illicites portés à sa connaissance.

Le Client s'engage à ne pas utiliser le Service Internet afin de :

- transmettre sur le réseau Internet, par quelque moyen que ce soit, toute donnée ou contenu prohibé, illicite, illégal, contraire aux bonnes mœurs ou à l'ordre public, notamment et non limitativement, des contenus à caractère pédophile, pornographique, incitant à la violence, à la haine raciale ou à la commission de crimes et délits xénophobes, antisémites, portant atteinte à la dignité humaine, au droit à l'image et au respect de la vie privée d'autrui, ou plus généralement aux droits de tiers et notamment aux droits de propriété intellectuelle ;
- envoyer en masse des courriers électroniques non sollicités ;
- envoyer en masse des messages via un PABX, un serveur fax ou tout autre automate d'appel ;
- de manière à mettre en péril la disponibilité des serveurs ;
- mettre à disposition, télécharger, consulter, partager, échanger, communiquer de quelques manières que ce soit en particulier au moyen de logiciels dits "peer to peer" des œuvres protégées par des droits de propriété intellectuelle de tiers dont le Client ne détient pas les droits nécessaires en vertu de la réglementation applicable ou d'un contrat ;

- piratage sous quelque forme que ce soit, intrusion dans des systèmes informatisés ou audiovisuels, "hacking", propagation de virus, cheval de Troie ou autres programmes destinés à nuire.

Si le Client rencontre des difficultés pour envoyer des courriers électroniques en grand nombre, il peut se rapprocher du Service Client afin d'éviter qu'ils ne soient bloqués par les outils de sécurité mis en place par CANAL+ TÉLÉCOM.

II.4.2 Conformément à l'article L. 331-27 du Code de la propriété intellectuelle, le Client est informé des dispositions de l'article L. 336-3 du même code qui prévoit que : « La personne titulaire de l'accès à des services de communication au public en ligne [i.e. le Client] 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 [i.e. le Client] 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. »

Le Client reconnaît que, en cas de manquement à cette obligation, il pourra être identifié par tout ayant droit et par la Haute Autorité pour la diffusion des œuvres et la protection des droits sur Internet (l'"HADOPI") aux fins de voir mener contre lui une procédure administrative ou judiciaire. Le Client pourra recevoir des recommandations lui rappelant les dispositions de l'article L. 336-3, lui enjoignant de respecter l'obligation qu'elles définissent. En cas de nouvelle constatation d'un manquement, l'HADOPI pourra aviser le Client des faits de négligence caractérisée qui lui sont imputables et saisir l'autorité judiciaire en vue de poursuites pénales. Le Client encourt une amende pouvant aller jusqu'à 1 500 euros, et une suspension à l'accès au Service Internet. Le Client est également informé qu'il pourra être inscrit dans un fichier de traitement automatisé de données à caractère personnel relatif aux personnes ayant commis un manquement aux dispositions précitées.

Afin de prévenir les manquements à l'obligation définie à l'article L. 336-3 précité, le Client est informé qu'il existe des moyens de sécurisation du Service Internet, notamment présentés par l'HADOPI sur son site Internet.

Par ailleurs, le Client reconnaît que la violation des droits d'auteur ou des droits voisins (telle que par exemple la reproduction, la représentation, la mise à disposition ou la 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) constitue un acte de contrefaçon, passible de sanctions civiles et/ou pénales. Ces dernières peuvent aller jusqu'à 3 ans d'emprisonnement et 300 000 euros d'amende, assorties le cas échéant des peines complémentaires prévues au code pénal (par exemple : suspension de l'accès à internet et interdiction de souscrire à un autre contrat d'abonnement à un service de communication au public en ligne pendant la durée de la suspension).

Le Client est également informé qu'il existe des offres légales de contenus culturels en ligne. L'HADOPI attribue un label permettant d'identifier les offres légales en ligne et référence, de manière complémentaire au label, les offres respectueuses des droits de propriété intellectuelle sur son site Internet.

Le Client reconnaît également que les pratiques ne respectant pas le droit d'auteur ou les droits voisins sont dangereuses pour le renouvellement de la création artistique et pour l'économie du secteur culturel.

II.4.3 Le Client s'engage à utiliser le Service pour ses besoins propres dans le cadre d'un usage strictement privé et personnel. Il s'engage en particulier à n'utiliser les fichiers et données qu'à destination de ses propres équipements, les fichiers et données ne pouvant en aucun cas être utilisés, directement ou indirectement, pour permettre à un tiers de bénéficier du Service.

CANAL+ TÉLÉCOM se réserve le droit de suspendre ou de résilier le Service Internet dans les conditions définies aux articles I.10 et I.11.2 des Conditions Générales en cas d'utilisation anormale dudit Service, de manquement par le Client à l'une de ses obligations au titre de Présentes, notamment d'utilisation anormale ou frauduleuse du Service, d'utilisation à des fins illicites ainsi qu'en cas d'utilisation du Service de nature à porter atteinte aux droits de propriété intellectuelle de tiers ou en violation de son obligation d'usage en bon père de famille, ou sur injonction d'une autorité judiciaire compétente, ou contraire à la réglementation en vigueur.

II.4.4 Le Client fera en sorte de se rendre disponible et laissera l'accès à son domicile pour les rendez-vous d'installation ou d'intervention techniques nécessaires à la Mise en Service et au bon fonctionnement du Service, qui lui seront proposés par CANAL+ TÉLÉCOM.

II.5 Utilisation du Service VoIP

Le Service VoIP est accessible via le Service Internet. Le Client s'engage à utiliser le Service VoIP tant pour ses appels entrants que sortants, à des fins exclusivement personnelles et domestiques.

CANAL+ TÉLÉCOM attribue au Client un numéro de téléphone distinct du numéro fourni par son ancien opérateur si le Client opte pour la portabilité de son ancien numéro conformément à l'article 44 du CPCE.

Le numéro de téléphone attribué par CANAL+ TÉLÉCOM ne peut être considéré comme acquis de manière définitive au Client ; CANAL+ TÉLÉCOM peut pour des raisons indépendantes de sa volonté notamment en cas d'évolution du plan de numérotation géré par l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP) être contrainte de modifier le numéro de téléphone attribué sans que cela n'ouvre droit à une quelconque indemnisation au bénéfice du Client.

Par défaut, le numéro de téléphone du Client attribué par CANAL+ TÉLÉCOM est affiché sur le terminal du destinataire. Toutefois, sous réserve de la faisabilité technique et sur la demande expresse du Client, le numéro de téléphone porté du Client pourra être affiché sur le terminal du destinataire.

CANAL+ TÉLÉCOM s'engage à prendre toutes les dispositions nécessaires pour assurer de manière permanente et continue l'exploitation du Service VoIP sans interruption. CANAL+ TÉLÉCOM prendra toutes précautions utiles afin d'éviter une interruption du Service VoIP. Toutefois, l'attention du Client est attirée sur le fait qu'une communication est susceptible d'être interrompue pour des raisons techniques. Aucun niveau minimal de service n'est assuré par CANAL+ TÉLÉCOM pour le Service VoIP.

Le Client ne devra pas utiliser le Service VoIP :

- de manière à mettre en péril la disponibilité du réseau de CANAL+ TÉLÉCOM ;
- en tant que passerelle de réacheminement d'appels ;
- de manière ininterrompue via une composition automatique et continue des numéros de téléphone ;
- pour des appels vers des serveurs vocaux de type Audiotel avec un numéro géographique ;

- en violation de son obligation d'usage raisonnable ;
- ou de toute autre manière abusive.

Le Client est informé qu'en toute hypothèse l'intégralité des communications téléphoniques lui seront facturés aux tarifs en vigueur. Le Service VoIP ne permet pas d'acheminer les communications vers les numéros spéciaux dont l'opérateur attributaire n'a pas souhaité une collecte possible par un autre opérateur que France Télécom.

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).

II.6 Utilisation du Service TV de l'Offre CANALBOX

Le Service TV est un service en accessible aux clients en Dégroupage total sous réserve d'éligibilité.

La souscription au Service TV est subordonnée à la souscription au Service Internet de l'Offre CANALBOX dans les conditions prévues à l'article II.2.1.

Le Service TV permet la réception sur un téléviseur ou sur tout autre appareil permettant la réception d'un service audiovisuel des chaînes télévisées distribuées par CANAL+ TÉLÉCOM en qualité numérique grâce au Service Internet de l'Offre CANALBOX par le biais de la Box CANALBOX et du Décodeur CANALBOX mis à la disposition du Client. L'ensemble des chaînes dont bénéficie le Client en souscrivant au Service TV est décrit dans les Fiches d'information Standardisée disponibles pour les Antilles-Guyane sur canalbox-caraibes.com, et pour la Réunion sur canalbox-reunion.com. Toute utilisation du Service TV est subordonnée au respect par le Client des présentes Conditions Particulières ainsi que de l'ensemble des Conditions Générales.

II.6.1 Accès au Service TV de l'Offre CANALBOX

Toute souscription au Service TV suppose que le Client soit éligible à la télévision numérique. Le Client est éligible à la télévision numérique si sa Ligne téléphonique est installée dans une zone dégroupée et peut faire l'objet d'un dégroupage total, sous réserve de la validation technique de son installation téléphonique et de l'obtention d'un débit suffisant.

Le Service TV est disponible depuis les territoires indiqués dans l'Offre à laquelle le Client a souscrit. La fourniture du Service TV implique que le Client soit en possession de la Box CANALBOX mise à disposition par CANAL+ TÉLÉCOM en vertu des Conditions Particulières de mise à disposition de la Box CANALBOX, du Décodeur CANALBOX mis à disposition par CANALBOX en vertu des Conditions Particulières de mise à disposition du Décodeur CANALBOX et d'un poste de télévision ou de tout autre appareil permettant la réception d'un service audiovisuel muni d'une prise HDMI.

II.6.2 Souscription au Service TV et aux Options TV de l'Offre CANALBOX

Le Client peut souscrire au Service TV et aux Options TV simultanément à la souscription au Service Internet ou à tout moment de sa souscription au Service Internet en contactant le Service Client de CANALBOX.

Les tarifs applicables au Service TV et aux Options TV sont ceux définis dans les Conditions Tarifaires en vigueur au jour de la

souscription du Service TV et des Options TV. La souscription aux Options TV ne s'effectue que si le Client a souscrit au Service TV.

II.6.3 Fourniture du Service TV de l'Offre CANALBOX

Sous réserve d'éligibilité, CANAL+ TÉLÉCOM assure la mise en service du Service TV souscrit ab initio dans le délai prévu à l'article II.2.1 des Présentes à compter de la livraison du Décodeur CANALBOX. La mise en service du Service TV souscrit en cours d'abonnement se fera dans un délai moyen de quinze (15) Jours à compter de la livraison du Décodeur CANALBOX.

Dans le cas où la mise en service n'a pas été faite dans le délai indiqué précédemment, le Client pourra s'adresser au Service Client de CANALBOX dans les conditions de l'article I.15 des Conditions Générales et demander le remboursement des sommes qui ont, le cas échéant déjà été payées à CANAL+ TÉLÉCOM au titre de sa souscription au Service TV, au prorata, pour la période durant laquelle le Service TV n'a pas encore été fourni.

II.6.4 Transfert du Service TV de l'Offre CANALBOX

En cas de déménagement du Client et de transfert du Service Internet conformément aux dispositions de l'article II.2.1 des Conditions Particulières, le Service TV sera également transféré simultanément au transfert du Service Internet, sous réserve de compatibilité technique et d'éligibilité à la télévision numérique.

II.6.5 Utilisation du Service TV de l'Offre CANALBOX

Toute utilisation du Service TV devra être effectuée à partir de la Ligne téléphonique désignée par le Client lors de sa souscription au Service Internet et après connexion du Décodeur CANALBOX sur la Box CANALBOX maintenus constamment sous tension.

Le Service TV est accessible à tout moment sous réserve de la parfaite connexion du matériel requis et des éventuels dysfonctionnements d'origine étrangère à CANAL+ TÉLÉCOM tels que notamment des interruptions de programmes par les éditeurs de chaînes pour lesquels CANAL+ TÉLÉCOM ne saurait être tenue pour responsable.

CANAL+ TÉLÉCOM informe le Client que l'utilisation du Service TV simultanément à celle du Service Internet peut entraîner une diminution de débit.

Le Client s'engage à utiliser le Service TV de manière raisonnable, à en faire un usage personnel et à respecter les droits de propriété intellectuelle des œuvres diffusées dans le cadre du Service TV et notamment :

- à visionner, enregistrer et visionner les enregistrements effectués des œuvres diffusées dans un cercle strictement privé tel qu'entendu par l'article L. 122-5 2° du Code de la propriété intellectuelle ;
- à ne pas mettre à disposition du public les enregistrements effectués des œuvres diffusées sur quelque support que ce soit et par quelque moyen que ce soit et notamment sur Internet ;
- à ne pas incorporer, intégrer, réutiliser, ou inclure tout ou partie des œuvres diffusées dans d'autres œuvres ;
- à ne pas distribuer, redistribuer, céder, louer, prêter, transférer, donner en garantie, sous-licencier les œuvres diffusées ;
- à ne pas utiliser le Service TV de manière illicite ou illégale ou d'une manière qui porterait atteinte aux droits de tiers. Le Client n'acquiert aucun droit de Propriété Intellectuelle sur les œuvres diffusées dans le cadre du Service TV, ni sur les éléments constitutifs de l'interface télévisuel du Service TV.

II.6.7 Priorisation du Service TV de l'Offre CANALBOX

Le Service TV bénéficie d'une gestion priorisée, son utilisation est donc susceptible d'affecter le débit disponible pour le Service Internet. Le débit utilisé par chaîne regardée ou enregistrée varie en fonction de la chaîne, de la qualité de l'image et des méthodes de transmission utilisées.

II.6.8 Engagements du Client

Le Client s'engage à payer annuellement la redevance audiovisuelle auprès de l'autorité fiscale due dès la détention d'un appareil permettant la réception de services télévisés. CANAL+ TÉLÉCOM propose des programmes réservés à un public adulte averti (dits programmes de catégorie V). Leur accès est verrouillé par la saisie préalable d'un code parental personnel et modifiable par chaque Client, destiné à protéger les mineurs contre les nuisances qu'ils peuvent provoquer sur leur épanouissement physique, mental ou moral. Il est rappelé que le visionnage de programmes de catégorie V par des mineurs est susceptible de leur causer des troubles durables et que toute personne qui permettrait à des mineurs d'avoir accès à de tels programmes s'expose à des sanctions pénales (article 227-22 du Code pénal). En conséquence, le Client est seul responsable du maintien de la confidentialité du(es) identifiant(s) et/ou code(s) qui lui a (ont) été attribué(s), et il prendra toutes les mesures nécessaires pour veiller personnellement aux précautions à prendre, à l'occasion de l'utilisation des matériels qui pourrait être faite par une personne non autorisée ou par un mineur, pour accéder au contenu desdits programmes. CANAL+ TÉLÉCOM est donc dégagée de toute responsabilité tant civile que pénale au cas où lesdits programmes seraient visionnés par des mineurs, qu'ils soient parents ou non du Client.

CANAL+ TÉLÉCOM propose des programmes présentés comme spécifiquement conçus pour les enfants de moins de trois ans. Le Conseil Supérieur de l'Audiovisuel et le ministère de la santé rappellent que regarder la télévision y compris les chaînes présentées comme spécifiquement conçues pour les enfants de moins de trois ans peut entraîner chez ces derniers des troubles du développement tels que passivité, retard de langage, agitations, troubles du sommeil, troubles de la concentration et dépendance aux écrans.

II.6.9 Responsabilité de CANAL+ TÉLÉCOM

Le Client est informé que les choix des programmes diffusés dans le cadre des chaînes souscrites appartiennent exclusivement aux éditeurs des chaînes. CANAL+ TÉLÉCOM ne saurait être tenue pour responsable des contenus des programmes diffusés dans ses bouquets.

CANAL+ TÉLÉCOM se réserve le droit de modifier et/ou supprimer des chaînes au Service TV et aux Options TV, et de modifier la numérotation des chaînes du Service TV et des Options TV.

Conformément aux dispositions de l'article I.6 des Conditions Générales, CANAL+ TÉLÉCOM ne saurait être tenue responsable des conséquences d'une interruption de fourniture de courant électrique, laquelle entraîne une interruption du Service TV et des Options TV.

CANAL+ TÉLÉCOM décline toute responsabilité quant aux conséquences d'une utilisation frauduleuse, abusive ou excessive du Service TV et des Options TV par le Client, telle que notamment la mise à disposition du public illicite des œuvres diffusées dans le cadre du Service TV.

Dans le cas d'indisponibilité du Service TV, le Client devra en informer le Service Client de CANAL+ TÉLÉCOM, dans les conditions

visées au I.15 des Conditions Générales. Si cette indisponibilité perdure pendant une période continue de trois (3) Jours ouvrés à compter de sa notification à CANAL+ TÉLÉCOM par le client, ce dernier pourra demander le remboursement des sommes qu'il a déjà payées à CANAL+ TÉLÉCOM au titre de son abonnement au Service TV, au prorata pour la période durant laquelle le Service TV a été indisponible.

CANAL+ TÉLÉCOM ne saurait être tenue pour responsable d'une indisponibilité consécutive à un événement extérieur et qui lui est indépendant, sauf preuve contraire apportée par le Client. Dans le cas où cette indisponibilité perdurerait pendant une période continue de un (1) mois, chaque partie pourra décider unilatéralement de résilier de plein droit les présentes dans les conditions de l'article I.11 des Conditions Générales.

CANAL+ TÉLÉCOM n'assure aucun niveau minimal de service pour le Service TV.

II.6.10 Résiliation du Service TV et/ou des Options TV de l'Offre CANALBOX

La résiliation du Service Internet, quel que soit son motif, entraîne la résiliation automatique du Service TV et des Options TV.

La résiliation du Service TV et/ou des Options TV, n'a pas de conséquence sur l'abonnement au Service Internet.

La résiliation des Options TV n'a pas de conséquence sur l'abonnement au Service TV.

II.6.11 Garantie légale de conformité pour les contenus et services numériques

CANAL+ TELECOM, en sa qualité de professionnel, répond des défauts de conformité qui apparaissent au cours de la période durant laquelle le contenu ou service numérique est fourni en vertu du Contrat, dans les conditions prévues aux articles L. 224-25-12 et suivants du Code de la consommation. Toute demande relative à l'exercice des garanties légales doit être adressée au Service Client, tel que défini à l'article I.1.

Le Client, en sa qualité de consommateur, a droit à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité au cours de la période durant laquelle le contenu ou le service est fourni en vertu du Contrat. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité emporte obligation de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du contenu numérique ou du service numérique au cours de la période durant laquelle le contenu ou le service numérique est fourni en vertu du Contrat.

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique sans retard injustifié suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

Le consommateur peut obtenir une réduction du prix en conservant le contenu numérique ou le service numérique, ou il peut mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre renoncement au contenu numérique ou au service numérique, si :

- 1° Le professionnel refuse de mettre le contenu numérique ou le service numérique en conformité ;
- 2° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique est retardée de manière injustifiée ;

3° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique ne peut intervenir sans frais imposés au consommateur

4° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur ;

5° La non-conformité du contenu numérique ou du service numérique persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du professionnel restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique au préalable.

Dans les cas où le défaut de conformité est mineur, le consommateur n'a droit à l'annulation du contrat que si le contrat ne prévoit pas le paiement d'un prix.

Toute période d'indisponibilité du contenu numérique ou du service numérique en vue de sa remise en conformité suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la fourniture du contenu numérique ou du service numérique de nouveau conforme.

Ces droits résultent de l'application des articles L. 224-25-1 à L. 224-25-31 du code de la consommation.

Le professionnel qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être porté jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 242-18-1 du code de la consommation).

Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le contenu numérique ou le service numérique est conservé, ou à un remboursement intégral contre renonciation au contenu numérique ou au service numérique.

En cas de résiliation du Contrat, CANAL+ TELECOM s'engage à - mettre à disposition du Client sans frais et dans un délai raisonnable, tout contenu qui a été fourni ou créé par lui lors de l'utilisation du contenu ou service numérique à condition que le contenu ait une utilité en dehors du contexte de son utilisation, qu'il n'ait trait qu'à l'activité du Client lorsqu'il l'utilise ou qu'il n'ait pas été agrégé par CANAL+ TELECOM à d'autres données sans pouvoir être aisément désagrégé.

La garantie ne couvre pas les défauts dus à l'incompatibilité entre le contenu ou service numérique fourni par CANAL+ TÉLÉCOM et l'environnement numérique du Client. Le Client est tenu de coopérer afin de déterminer si l'incompatibilité est la cause du défaut de conformité. En cas de refus, il incombe au Client de prouver la responsabilité de CANAL+ TÉLÉCOM.

Par ailleurs, si le Client n'installe pas dans un délai raisonnable les mises à jour fournies par CANAL+ TÉLÉCOM, ce dernier n'est pas responsable des défauts de conformité résultant de cette non-installation si :

- CANAL+ TÉLÉCOM a informé le Client de la disponibilité des mises à jour et des conséquences de la non-installation,
- la non-installation ou l'installation incorrecte des mises à jour n'est pas due à des lacunes dans des instructions d'installation fournies par CANAL+ TÉLÉCOM.

Le Client est informé que CANAL+ TÉLÉCOM peut être amené, pour des raisons liées à l'amélioration de la qualité de service et à

l'expérience utilisateur, à déployer ou effectuer des mises à jour qui ne sont pas nécessaires au maintien de la conformité du contenu ou service numérique. Ces mises à jour se feront sans coût supplémentaire et seront portées à la connaissance du Client raisonnablement en avance. Ce dernier aura la possibilité de les refuser ou de les désinstaller à tout moment en cas d'incidence négative sur son accès au service ou contenu numérique.

II.7 Utilisation du Service Ma Maison CANALBOX

La souscription au Service Ma Maison CANALBOX est subordonnée à la souscription au Service Internet de l'Offre CANALBOX dans les conditions prévues à l'article II.2.3.

Le Service Ma Maison CANALBOX permet la programmation et/ou le contrôle par le Client des Objets Connectés, à son domicile ou à distance, via l'utilisation de l'Application et du Hub.

Toute utilisation du Service Ma Maison CANALBOX est subordonnée au respect des présentes Conditions Particulières, de l'ensemble des Conditions Générales ainsi que des Conditions Générales d'Utilisation de l'Application.

II.7.1 Accès au Service Ma Maison CANALBOX

L'accès au Service Ma Maison CANALBOX implique que le Client soit en possession de la Box CANALBOX, du Hub, de l'Application ainsi que des Objets Connectés.

II.7.2 Souscription au Service Ma Maison CANALBOX

Le Client peut souscrire au Service Ma Maison CANALBOX simultanément à la souscription au Service Internet ou à tout moment de son abonnement au Service Internet.

Les tarifs applicables au Service Ma Maison CANALBOX sont ceux définis dans les Conditions Tarifaires en vigueur au jour de la souscription au Service Ma Maison CANALBOX.

II.7.3 Fourniture et utilisation du Service Ma Maison CANALBOX

Le Service Ma Maison CANALBOX est accessible à tout moment sous réserve de la parfaite connexion du matériel requis, et notamment du Hub sur la Box CANALBOX maintenue constamment sous tension. En tout état de cause, et conformément aux dispositions de l'article I.6 des Conditions Générales, CANAL+ TÉLÉCOM ne saurait être tenue responsable des conséquences d'une interruption de fourniture de courant électrique, laquelle entraîne une interruption du Service Ma Maison CANALBOX.

Le Client s'engage à utiliser le Service Ma Maison CANALBOX à des fins exclusivement personnelles et domestiques.

II.7.4 Résiliation du Service Ma Maison CANALBOX

Le Service Ma Maison CANALBOX est une Option sans engagement qui peut être résiliée à tout moment à la demande du Client, en contactant le Service Client. Cette résiliation sera effective le mois suivant la demande.

La résiliation du Service Internet, quel que soit son motif, entraîne la résiliation automatique du Service Ma Maison CANALBOX. La résiliation du Service Ma Maison CANALBOX n'a pas de conséquence sur l'abonnement au Service Internet.

II.8 Fourniture du Répéteur Wi-Fi

Le Répéteur Wi-Fi permet au Client de capter le réseau Wi-Fi 6 émis par la Box CANALBOX compatible pour le dupliquer, sans perte de débit, à un autre endroit physiquement éloigné de la Box CANALBOX compatible.

Toute utilisation du Répéteur Wi-Fi est subordonnée au respect des présentes Conditions Particulières ainsi que de l'ensemble des Conditions Générales.

II.8.1 Souscription à la fourniture du Répéteur Wi-Fi

La souscription à la fourniture du Répéteur Wi-Fi est exclusivement compatible avec le Service en Fibre de l'Offre CANALBOX dans les conditions prévues à l'article I.3.2.

Le Client peut souscrire à la fourniture du Répéteur Wi-Fi simultanément à la souscription au Service en Fibre ou à tout moment de son abonnement au Service en Fibre.

Les tarifs applicables au Répéteur Wi-Fi sont ceux définis dans les Conditions Tarifaires en vigueur au jour de la souscription à la fourniture du Répéteur Wi-Fi.

II.8.2 Utilisation du Répéteur Wi-Fi

Le Répéteur Wi-Fi implique que le Client soit en possession de la Box CANALBOX compatible.

Le service permis par le Répéteur Wi-Fi est accessible à tout moment sous réserve de la parfaite connexion du Répéteur Wi-Fi sur la Box CANALBOX compatible maintenue constamment sous tension.

Le Client s'engage à utiliser le Répéteur Wi-Fi à des fins exclusivement personnelles et domestiques.

II.8.3 Résiliation

La fourniture du Répéteur Wi-Fi est une Option sans engagement qui peut être résiliée à tout moment à la demande du Client, en contactant le Service Client. Cette résiliation sera effective le mois suivant la demande.

La résiliation du Service en Fibre, quel que soit son motif, entraîne la résiliation automatique de l'Option Répéteur Wi-Fi. La résiliation de l'Option Répéteur Wi-Fi n'a pas de conséquence sur l'abonnement au Service en Fibre.

II.9 Identifiants

Sauf manquement de CANAL+ TÉLÉCOM ou fraude imputable à un tiers, le Client est seul responsable de l'utilisation du Service Internet, y compris de ses Identifiants, ainsi que de toutes les conséquences notamment financières en résultant. En particulier, le Client doit s'assurer qu'aucune personne n'ait accès au Service Internet sans son autorisation et veiller en particulier à la confidentialité de ses Identifiants. Le Client doit immédiatement informer CANAL+ TÉLÉCOM de toute utilisation non autorisée du Service Internet et en particulier de ses Identifiants. Si CANAL+ TÉLÉCOM a une raison légitime de croire que la confidentialité des Identifiants du Client est menacée, CANAL+ TÉLÉCOM se réserve le droit de suspendre le Service Internet conformément à l'article I.10 des Conditions Générales. Le Client pourra demander la réactivation du Service Internet en contactant le Service Client.

II.10 Responsabilité de CANAL+ TÉLÉCOM

CANAL+ TÉLÉCOM n'est pas responsable des contenus accessibles sur le réseau Internet et des dommages qui peuvent naître de leur utilisation à moins que ces dommages n'aient été causés intentionnellement par CANAL+ TÉLÉCOM. Conformément aux dispositions de l'article I.6 des Conditions Générales, CANAL+ TÉLÉCOM ne saurait être tenue responsable des conséquences d'une interruption de Service du fait du Client telle que notamment un mauvais branchement de la Box CANALBOX ni d'une interruption de fourniture de courant électrique, laquelle entraîne une interruption du Service Internet. Le client est notamment informé que l'interruption du Service, pour quelque cause que ce soit, rend inaccessibles les numéros d'urgence.

CANAL+ TÉLÉCOM ne saurait être tenue pour responsable de l'exploitation des données et informations que le Client aurait introduites sur le réseau Internet sauf disposition légale contraire. CANAL+ TÉLÉCOM décline toute responsabilité quant aux conséquences d'une utilisation frauduleuse, abusive ou excessive du Service Internet par le Client, telles que notamment l'encombrement volontaire ou involontaire des serveurs de messagerie de CANAL+ TÉLÉCOM ou des destinataires de courriers électroniques par publipostage sauvage ou de son réseau, ou l'envoi de messages attractifs générant nécessairement un nombre important de réponses pouvant ainsi perturber la disponibilité des serveurs ou réseaux.

En tout état de cause, la responsabilité de CANAL+ TÉLÉCOM ne pourra pas être retenue en cas de manquement à ses obligations contractuelles du fait d'un cas fortuit ou de force majeure, conformément à l'article I.20 des Conditions Générales.

II.11 Responsabilité du Client

Le Client est responsable de tous actes conduisant à la mise à disposition, au téléchargement, à la consultation, au partage ou à l'échange d'œuvres protégées par des droits de propriété intellectuelle de tiers.

Le Client est seul responsable de l'utilisation de Service et il s'engage à respecter les réglementations en vigueur. Il garantit CANAL+ TÉLÉCOM contre toute plainte ou réclamation de tiers liés à son utilisation de Service.

En cas d'interruption du Service Internet en raison d'une détérioration de la Ligne du fait du Client, ce dernier est informé qu'il prend à sa charge l'intégralité des coûts afférents à l'intervention. CANAL+ TÉLÉCOM facturera au Client, au tarif en vigueur, l'intervention de l'exploitant du réseau pour le rétablissement du Service. L'intervention de l'exploitant du réseau devra être sollicitée auprès de CANAL+ TÉLÉCOM par le Client, ce dernier ne devant en aucun cas la solliciter lui-même directement auprès de France Télécom.

CHAPITRE III : CONDITIONS PARTICULIÈRES DE MISE À DISPOSITION PAR CANAL+ TÉLÉCOM DES MATÉRIELS

III.1 Objet

Les Conditions Particulières ont pour objet de définir les conditions de mise à disposition des Matériels.

III.2 Configuration minimale

Le Client doit disposer d'un équipement compatible avec les Services souscrits, suivant les configurations minimales précisées dans les Fiches d'information Standardisée disponibles pour les Antilles-Guyane sur canalbox-caraibes.com, et pour la Réunion sur canalbox-reunion.com.

La Box CANALBOX est indispensable au Service d'accès à Internet et au Service de VoIP.

Le Décodeur CANALBOX est indispensable au Service TV.

III.3 Livraison de Matériel(s)

Le(s) Matériel(s) est soit remis au Client lors de la souscription au Service dans une Boutique ou lors de l'installation si elle est effectuée par un technicien soit livré par un transporteur privé au lieu indiqué sur le Bulletin de Souscription.

En cas de livraison, CANAL+ TÉLÉCOM s'engage à livrer le(s) Matériel(s) sans retard injustifié et au plus tard quinze (15) jours à compter de la souscription.

Il appartient au Client de vérifier le contenu du colis au moment de sa réception et notamment que le(s) Matériel(s) est complet et en bon état de marche. Le Client s'engage à apporter les réserves nécessaires sur le bordereau de livraison ou le cas échéant à refuser la livraison. A défaut de réserve écrite de la part du Client, aucune réclamation quant à l'état des Matériels ne sera admise.

III.4 Installation

L'installation des Matériels est effectuée par le Client sous son entière responsabilité. CANAL+ TÉLÉCOM pourra à tout moment demander au Client d'effectuer la mise à jour de la Box CANALBOX afin de bénéficier de l'évolution du Service Internet et le cas échéant du Service TV et/ou des Options TV et/ou du Service Ma Maison CANALBOX et/ou du Répéteur Wi-Fi. A défaut, le Client sera seul responsable de l'interruption et/ou de la dégradation éventuelle du Service Internet et le cas échéant du Service TV et/ou des Options TV et/ou du Service Ma Maison CANALBOX et/ou du Répéteur Wi-Fi.

III.5 Utilisation

Le Client s'engage à utiliser le(s) Matériel(s) de manière raisonnable. En sa qualité de gardien de celui-ci, le Client assumera entièrement les éventuels dommages et/ou préjudices causés par une utilisation anormale et/ou frauduleuse des Matériels. Le Client supportera seul les risques de détérioration, de perte et/ou de vol de tout Matériel. Le Client s'engage donc à souscrire à une police d'assurance le garantissant contre tous risques notamment l'incendie, le vol et le dégât des eaux.

III.6 Propriété des Matériels

Le Client est responsable de la garde de tout Matériel mis à disposition par CANAL+ TÉLÉCOM, qui en reste propriétaire. En conséquence, toute vente ou prêt ou plus généralement toute mise à disposition ainsi que toute intervention technique sur les Matériels est strictement interdite au Client. Le Client est informé que les Matériels ne doivent pas être jetés avec les ordures ménagères. Il s'agit en effet d'équipements électriques et électroniques dans lesquels l'éventuelle présence de substances dangereuses peut avoir des effets néfastes sur l'environnement et la santé.

III.7 Prix et modalités de paiement

Le paiement de la location des Matériels est mensuel, payable d'avance et débute à la Date de Mise en Service selon le prix figurant aux Conditions tarifaires.

Le tarif de la location des Matériels pourra être modifié par CANAL+ TÉLÉCOM dans les conditions indiquées à l'article I.7.1 des Conditions Générales.

Toute nouvelle taxe et/ou augmentation de taux de taxes décidée par les autorités compétentes sera répercutée automatiquement sur le montant de la location de la Box CANALBOX concerné et le cas échéant du ou des Matériels concernés.

III.8 Garantie

Les garanties et prestation de maintenance fournies par CANAL+ TÉLÉCOM en cas de défaut de tout Matériel CANALBOX acheté par le Client sont celles consenties par le constructeur pendant une durée maximum de deux (2) ans. Cette garantie ne peut être exercée que par le Client. Sans préjudice de la garantie légale des vices cachés qui couvre les défauts de conception ou de fabrication des Matériels, cette garantie n'est pas applicable pour les défauts autres que matériels. La garantie ne couvre pas les cas suivants :

- vérification, entretien, réparation et remplacement périodique de parties dues à l'usure courante (sauf en cas de mise à disposition) ;

- perte, vol ou bris du Matériel;

- abus ou mauvaise utilisation incluant, non exclusivement, le manquement à l'utilisation normale du Matériel conformément aux instructions d'utilisation et d'entretien, endommagement du Matériel à la suite d'un choc ou d'une chute, d'une fausse manœuvre, d'un branchement non-conforme, de l'effet des surtensions, d'une protection insuffisante contre l'humidité, la chaleur ou le gel ;

- panne du Matériel provenant d'une installation incorrecte ou d'une utilisation non-conforme aux normes techniques ou aux consignes de sécurité en vigueur, ou non-respect des instructions du manuel d'utilisation de la Box CANALBOX ;

- mauvais traitements, accidents ou causes naturels, incendie, foudre, inondation ou toute autre cause hors du contrôle de CANAL+ TÉLÉCOM et/ou du constructeur du Matériel ;

- modifications non autorisées effectuées dans le but de conformer le Matériel aux normes techniques locales ou nationales, dans des pays pour lesquels le Matériel n'a pas été conçu à l'origine ;

- réparations effectuées par des entités autres que CANAL+ TÉLÉCOM et/ou le constructeur du Matériel, telles que l'ouverture des Matériels par une personne autre que celle habilitée par CANAL+ TÉLÉCOM et/ou le constructeur ;

- modification, effacement ou illisibilité du numéro de modèle ou de série ;

- défaillance imputable à l'utilisation d'accessoires non agréés par CANAL+ TÉLÉCOM et/ou le constructeur du Matériel ou d'équipements auxiliaires reliés ou connectés au(x) Matériel(s).

En cas de défaillance fonctionnelle du Matériel pendant la période de garantie, le Client peut s'adresser au Service Client. A l'issue des tests permettant de vérifier que le Matériel le cas échéant est en panne et que ce dernier est couvert par la garantie, le Matériel reconnu en panne est soit réparé soit échangé gratuitement (par un Matériel de même type ou de type équivalent) par CANAL+ TÉLÉCOM. Le Client devra déposer le Matériel en panne dans une Boutiques CANAL+ STORE ou tout autre Boutique qui lui aura été

indiquée et à l'adresse indiquée par le Service Client accompagnée du bon de retour dûment rempli. Dans les cas non couverts par la garantie, le Client s'engage à prendre en charge les frais de réparation et de remise en état des Matériels dans les conditions prévues à l'article III.9.

III.9 Renouvellement du Matériel

Sous réserve d'éligibilité et de disponibilité, le Client dispose de la possibilité de renouveler le Matériel mis à sa disposition contre une nouvelle génération de Matériel CANALBOX selon les modalités décrites ci-dessous et dans la limite des stocks disponibles.

L'offre de renouvellement pourra être facturée par CANAL+ TÉLÉCOM dans les conditions prévues dans les Conditions tarifaires. Ces frais seront débités sur la facture émise après récupération du nouveau Matériel par le Client.

Les conditions générales restent applicables pour les différentes générations de Matériel de CANAL+ TÉLÉCOM.

La signature du document de remise du nouveau Matériel vaut acceptation du Client des conditions de renouvellement.

III. 10 Résiliation - restitution du Matériel

En cas de résiliation du Service Internet ou en cas de demande d'arrêt du Service TV ou de résiliation du Service Ma Maison CANALBOX et/ou de l'Option Répéteur Wi-Fi, quelle qu'en soit la cause, le Client s'engage à restituer le(s) Matériel(s) à CANAL+ TÉLÉCOM dans un délai de dix (10) jours à compter de la date de résiliation effective du Contrat ou de la date d'arrêt du Service TV, accompagné du bon de retour dûment rempli. Le Client s'engage à restituer le ou les Matériels concernés en parfait état de fonctionnement.

En cas de non restitution ou de dégradation de tout ou partie du Matériel, une pénalité forfaitaire sera due par le Client selon les montants figurant aux Conditions tarifaires pour chaque élément manquant.

Le Client qui a exercé son droit à rétractation dans les conditions visées à l'article 1.14 des Conditions Générales, renvoie ou restitue le ou les Matériels concernés à CANAL+ TÉLÉCOM ou à toute personne désignée par cette dernière, sans retard excessif et au plus tard dans les 14 (quatorze) jours suivant sa décision de se rétracter ou à compter du portage effectif du numéro en cas de demande de conservation du numéro auprès d'un opérateur tiers, sans avoir à supporter d'autres coûts que les coûts directs de renvoi du Matériel.

CHAPITRE IV : CONDITIONS PARTICULIÈRES DE LA MISE EN ŒUVRE DE LA PORTABILITÉ DES NUMÉROS FIXES SUR LES DÉPARTEMENTS DE GUADELOUPE, MARTINIQUE, GUYANE, RÉUNION ET LES COLLECTIVITÉS DE SAINT MARTIN ET SAINT-BARTHÉLÉMY

Les présentes conditions particulières s'appliquent en cas de demande de portabilité entrante ou de portabilité sortante d'un numéro fixe affecté par un opérateur fixe.

IV.1 Définitions

- Numéro fixe : numéro géographique ou non géographique du plan de numérotation français tel que défini par les décisions de l'Autorité relatives au plan national de numérotation.

- Opérateur donneur : opérateur fixe à partir duquel le numéro fixe du Client est porté.

- Opérateur receveur : opérateur fixe auprès duquel le Client souscrit un nouveau contrat d'abonnement et vers lequel le numéro fixe est porté.

- Portabilité ou conservation d'un numéro fixe : droit pour un abonné fixe, lorsqu'il change d'opérateur fixe, de conserver son numéro fixe auprès de son nouvel opérateur fixe.

- Portabilité entrante : droit qui permet au client d'un autre opérateur fixe de conserver le numéro fixe affecté par cet opérateur lorsqu'il souscrit un contrat d'abonnement auprès d'un nouvel opérateur.

- Portabilité sortante : droit qui permet au client d'un opérateur de conserver le numéro fixe affecté par cet opérateur lorsqu'il souscrit à un contrat d'abonnement auprès d'un autre opérateur.

- Portage du numéro : opération par laquelle l'opérateur donneur désactive le numéro dans son système d'information, l'opérateur receveur active le même numéro dans son système d'information et l'opérateur attributaire prend acte de cette situation et met à jour son propre système d'information.

- Portage dans le cadre d'une portabilité entrante : opération de transfert du numéro fixe affecté par un opérateur fixe à l'un de ses clients vers l'opérateur receveur.

- Portage dans le cadre d'une portabilité sortante : opération de transfert du numéro fixe affecté par un opérateur au nouvel opérateur fixe choisi par un client.

- RIO : relevé d'identité opérateur tel que précisé par la décision de l'ARCEP n° 2015-0347 du 26 mars 2015.

IV.2 Portabilité entrante

Le processus de portabilité entrante est mis en œuvre conformément aux dispositions stipulées ci-après.

IV.2.1 Mandat donné à CANAL+ TÉLÉCOM

Lors de la souscription d'une offre avec demande de portabilité entrante auprès de CANAL+ TÉLÉCOM, le Client donne mandat à CANAL+ TÉLÉCOM pour effectuer l'ensemble des actes nécessaires à la mise en œuvre de sa demande de portabilité auprès de l'opérateur donneur.

Dans ce cadre, CANAL+ TÉLÉCOM informe le Client des conditions d'éligibilité de sa demande, ainsi que des conséquences de sa demande.

Ainsi, la demande de portabilité du numéro vaut demande de résiliation du contrat du Client auprès de son opérateur en ce qui concerne le numéro porté.

La résiliation du contrat du Client auprès de l'opérateur donneur prend effet le jour du portage effectif du numéro défini conformément à l'article IV.2.3 du présent article, sans préjudice des dispositions contractuelles relatives aux durées d'engagement. Le Client reste tenu des obligations qui le lient à l'opérateur donneur, notamment de tout paiement y afférent éventuellement restant. La portabilité entrante n'entraîne pas la cession à CANAL+ TÉLÉCOM du contrat liant le Client à l'autre opérateur fixe et des

obligations y afférentes. En particulier, les services dont le Client bénéficiait au titre du contrat souscrit antérieurement auprès de l'opérateur donneur ne sont pas transférés à CANAL+ TÉLÉCOM dans le cadre de la portabilité entrante.

IV.2.2 Motifs d'inéligibilité

IV.2.2.1 CANAL+ TÉLÉCOM pourra refuser de donner suite à toute demande de portabilité entrante dans les cas suivants :

- incapacité du demandeur : la demande de portage doit être présentée par le titulaire du contrat en ce qu'il concerne le numéro fixe, objet de la demande, ou par une personne dûment mandatée par celui-ci.
- demande de portabilité incomplète ou contenant des informations erronées : la demande de portage doit comporter l'ensemble des informations nécessaires et notamment le numéro fixe, objet de la demande.
- non-respect des règles de gestion du plan national de numérotation : la demande de portage doit notamment respecter certaines contraintes géographiques.
- incapacité technique à traiter la demande.

IV.2.2.2 L'opérateur donneur pourra refuser de donner suite à la demande de portage présentée par CANAL+ TÉLÉCOM au nom de l'abonné fixe dans les cas suivants :

- données incomplètes ou erronées : la demande de portage doit notamment comporter l'ensemble des informations nécessaires et notamment le numéro fixe, objet de la demande.
- numéro du fixe, objet de la demande de portabilité, inactif au jour du portage : la demande de portabilité doit notamment porter sur un numéro actif au jour du portage.
- numéro du fixe, objet de la demande de portabilité, faisant déjà l'objet d'une demande de portabilité non encore exécutée.

En cas de refus par l'opérateur donneur d'une demande de portage pour l'un de ces motifs, l'opérateur donneur indique à CANAL+ TÉLÉCOM sur quel motif il fonde son refus.

IV.2.3 Processus de demande de portabilité entrante

Il est rappelé que le Client doit faire sa demande de portabilité de numéro concomitamment à sa demande de souscription du contrat d'abonnement à une Offre CANALBOX. Le Client qui demande la portabilité entrante doit fournir à CANAL+ TÉLÉCOM son numéro fixe, objet de la demande, ainsi que toute pièce justifiant qu'il est titulaire du contrat concernant le numéro fixe.

CANAL+ TÉLÉCOM vérifie la capacité du Client à demander la portabilité.

Puis CANAL+ TÉLÉCOM doit envoyer la demande de portabilité à l'opérateur donneur afin que ce dernier vérifie les conditions d'éligibilité de cette demande. Si ces conditions d'éligibilité sont remplies, alors la demande est validée par l'opérateur donneur qui le notifie à CANAL+ TÉLÉCOM afin de finaliser la demande du Client.

La souscription de l'offre CANALBOX comporte l'usage, à compter du jour de portage et de mise en service de la ligne, du numéro ayant fait l'objet de la procédure de portabilité entrante.

IV.3 Portabilité sortante

Le processus de portabilité sortante est mis en œuvre conformément aux dispositions stipulées ci-après.

IV.3.1 Motifs d'inéligibilité

CANAL+ TÉLÉCOM pourra refuser de donner suite à toute demande de portabilité sortante dans les mêmes cas que ceux prévus à l'article IV.2.2.2 des présentes. En cas de refus, CANAL+ TÉLÉCOM indiquera à l'opérateur receveur le motif du refus.

IV.3.2 Processus de demande de portabilité sortante

Il est rappelé que le Client doit faire sa demande de portabilité de numéro concomitamment à sa demande de souscription à un contrat d'abonnement auprès d'un autre opérateur. La demande de portabilité du numéro fixe auprès de cet autre opérateur vaut demande de résiliation du Contrat du Client auprès de CANAL+ TÉLÉCOM. La résiliation du Contrat prend effet avec le portage effectif dudit numéro, sans préjudice des dispositions contractuelles relatives aux durées minimales d'engagement prévues aux Conditions Particulières.

Le Client qui demande la portabilité sortante doit au choix appeler le 3179 (appel gratuit depuis sa ligne fixe) ou le 0805 575 575 (appel gratuit depuis n'importe quelle ligne) et fournir son numéro de téléphone fixe afin de récupérer le code RIO associé à ce numéro.

Le Client qui appelle le 3179 a le choix entre recevoir son code RIO par SMS, courrier électronique ou postal – dans ce dernier cas par voie postale en service d'envoi prioritaire, à son adresse de facturation, et au plus tard dans un délai de deux (2) jours ouvrés.

Le Client qui appelle le 0805 575 575 recevra son code RIO par SMS et courrier électronique, aux numéro et adresse électronique qui lui sont effectivement associés.

Le code RIO est disponible sur demande du Client au plus tard le lendemain de l'affectation de son numéro de téléphone fixe, et est maintenu à la disposition du Client dans un délai de quarante (40) jours à compter de la résiliation de son Contrat d'abonnement.

Ce code RIO doit ensuite être transmis par le Client à son opérateur receveur, qui se chargera d'effectuer l'ensemble des actes nécessaires à la mise en œuvre de sa demande de portabilité auprès de CANAL+ TÉLÉCOM.

IV.4 Responsabilité de CANAL+ TÉLÉCOM

En cas de retard de portage du numéro, qui ne résulte ni d'une inéligibilité de la demande, ni d'une faute du Client, ni d'un souhait du Client, ni d'une indisponibilité de l'accès, le Client peut bénéficier sur demande d'une indemnité correspondant à un cinquième du prix mensuel TTC de l'abonnement (hors options et hors appels hors forfait) par jour de retard. Le nombre de jours de retard est calculé jusqu'au rétablissement du service de communication. Cette indemnité est due par le fournisseur responsable du retard dans la procédure de portage du numéro et doit être versée dans les trente jours suivants la demande du Client.

En cas de perte du numéro ayant fait l'objet d'une demande de portabilité, le Client peut bénéficier sur demande d'une indemnité correspondant à vingt-quatre (24) fois le prix mensuel TTC de l'abonnement (hors options et hors appels hors forfait) souscrit auprès du fournisseur responsable de la perte. L'indemnité est due par le fournisseur responsable de la perte de numéro.

En cas de non-respect par le Prestataire technique de la date d'intervention technique liée à une procédure de portage ou de changement de fournisseur, une indemnité sera versée au Client sur demande, sauf si ce retard est dû à une cause étrangère ou au Client. Cette indemnité correspond à un cinquième du prix mensuel TTC de l'abonnement (hors options et appels hors forfait) par jour de retard. Le nombre de jours de retard est calculé jusqu'à la

présentation effective à un nouveau rendez-vous ou, le cas échéant, jusqu'à l'annulation du rendez-vous par le Client.

CHAPITRE V : CONDITIONS PARTICULIÈRES D'ACCÈS AUX OFFRES CANAL+ ; LES OFFRES CANAL+ SONT DES OFFRES INDÉPENDANTES DE L'OFFRE CANALBOX ET NÉCESSITENT UN ABONNEMENT DISTINCT

V.1 Objet

Les OFFRES CANAL+ sont des offres indépendantes de l'Offre CANALBOX et nécessitent un abonnement distinct souscrit auprès de CANAL+ INTERNATIONAL et/ou ses filiales.

Les présentes Conditions Particulières régissent uniquement l'accès aux OFFRES CANAL+ par le biais du réseau de CANAL+ TÉLÉCOM et du Décodeur CANALBOX.

V.2 Conditions particulières

V.2.1 Conditions d'accès aux OFFRES CANAL+

L'accès aux OFFRES CANAL+ nécessite la souscription à un abonnement aux OFFRES CANAL+ distinct du Contrat d'abonnement à l'Offre CANALBOX. Pour plus d'informations sur les conditions et tarifs des OFFRES CANAL+ voir, selon le territoire concerné, les sites Internet canalplus-caraibes.com ou canalplus-reunion.com.

Le Client peut accéder aux OFFRES CANAL+ sous réserve de disposer du Service TV de l'Offre CANALBOX.

V.2.2 Résiliation

Le Client est informé qu'en cas de résiliation du Contrat ou d'arrêt du Service TV de l'Offre CANALBOX quelle qu'en soit la cause, l'accès au service des OFFRES CANAL+ sera interrompu.

Toutefois, l'abonnement aux OFFRES CANAL+ ne sera pas automatiquement résilié.

De même, la suspension ou la résiliation de l'abonnement aux Offres CANAL+ pour quelle cause que ce soit, n'aura pas automatiquement pour effet de résilier ou modifier le Contrat à l'Offre CANALBOX.

Pour toute demande relative à l'abonnement aux OFFRES CANAL+, le Client doit s'adresser au service client de CANAL+ INTERNATIONAL et/ou ses filiales.

Pour rappel, les Clients également abonnés aux OFFRES CANAL+ ayant souscrit à l'Offre CANALBOX après le 10 février 2014, ont la possibilité, à l'issue de la période initiale d'abonnement de douze (12) ou vingt-quatre (24) mois, de résilier leur Contrat à l'Offre CANALBOX sans pénalités financières de résiliation ou contraintes techniques.

De même, les abonnés aux OFFRES CANAL+ ayant souscrit après le 10 février 2014 à l'Offre CANALBOX ont la possibilité, à l'issue de la période initiale d'abonnement de douze (12) ou vingt-quatre (24) mois de l'Offre CANALBOX, de résilier simultanément leur abonnement aux OFFRES CANAL+ et leur Contrat à l'Offre CANALBOX sans pénalités financières de résiliation ou contraintes techniques.

V.2.3 Responsabilité de CANAL+ TÉLÉCOM

CANAL+ TÉLÉCOM met en œuvre les moyens nécessaires pour permettre l'accès aux OFFRES CANAL+ à ses Clients.

CANAL+ TÉLÉCOM n'est pas responsable, de quelque manière que ce soit, du contenu des OFFRES CANAL+ ainsi que de l'usage que le Client en fait.