



CONDITIONS GENERALES DE VENTE DES OFFRES INTERNET DE SFR CARAIBE

20 octobre 2020

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

ARTICLE 1 : DEFINITIONS

ADSL (en anglais *Asymmetric Digital Subscriber Line*) : technologie rendant possible la coexistence sur une même ligne d'un canal téléphonique, d'un canal descendant de haut débit et d'un canal montant moyen débit.

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

Conditions particulières (ou CP) : regroupent la Documentation tarifaire et les conditions spécifiques décrites dans les Fiches d'Information Standardisées (FIS).

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

Dépôt de garantie : désigne une somme que le Client versera à la Société à titre de garantie en contrepartie de la mise à disposition du Matériel et dont le montant et les conditions sont définis à la Documentation tarifaire et à l'article 10 des présentes. Il est porté à l'attention du Client que le terme « caution » peut être également employé dans le même sens que celui de « dépôt de garantie ».

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

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

FTTB (en anglais *Fiber to the Building*) : technologie permettant de raccorder le logement du Client au réseau à très haut débit en fibre optique avec terminaison coaxiale de la Société

FTTH (en anglais *Fiber to The Home*) : technologie permettant de raccorder le logement du Client au réseau à très haut débit en fibre optique de la Société

Matériel(s) : désigne les équipements et connectiques fournis par la Société et nécessaires à l'utilisation des Services tels que modems, décodeurs, ONT (pour « *Optical Network Termination* » ou « *Terminaison de réseau* »)



optique »).

Service Clients : désigne l'ensemble de services d'assistance technique ou commerciale mis à disposition par la Société à ses Clients sur le portail du site de la Société ou via un numéro téléphonique dédié ou par courrier. Il s'agit également du service qui est en charge de traiter tout type de réclamation effectuée par un Client.

Services : désigne le Service de Télévision, le Service Internet et le Service Téléphonique décrits à l'article 3 des présentes. Les Services sont commercialisés auprès des Clients sous forme d'offres, constituées d'un ou plusieurs Service(s), et/ou le cas échéant options. Ces Services sont disponibles selon les zones géographiques et l'éligibilité technique.

Société : selon la zone géographique et les Services du Client, la Société désigne respectivement Outremer Telecom ou World Satellite Guadeloupe ou Martinique TV Câble.

Société	Zone géographique	Infrastructure d'accès à Internet
Outremer Télécom Société par action simplifiée au capital social de 4 281 210 €, Zone Industrielle de la Jambette. 97200 Fort-de-France sous le n° 383 678 760	Martinique, Guadeloupe, Guyane	Infrastructure d'accès à boucle locale de cuivre (ADSL) Infrastructure d'accès à boucle locale en fibre optique jusqu'à l'abonné (FTTH)
World Satellite Guadeloupe Société par actions simplifiée au capital de 1 200 000€. Immeuble Forum, 29 rue Ferdinand Forest, local n°20- 97122 Baie-Mahault- RCS de Pointe à Pitre sous le n° 391 795 291	Guadeloupe	Infrastructure d'accès à terminaison en câble coaxial (FTTB)
Martinique TV Câble Société par actions simplifiée au capital de 3 512 835€. Zone de Gros de la Jambette – 97232 Lamentin - RCS Fort-de-France sous le n° 381 406 768.	Martinique	

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

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

ARTICLE 2 : OBJET

Le présent Contrat définit les conditions et les modalités de fourniture des Services par la Société au Client. Le Contrat est remis au Client qui déclare l'avoir reçu, lu et accepté préalablement à la signature (ou le cas échéant à l'acceptation si le contrat est conclu à distance ou hors établissement). Le Contrat est conclu exclusivement pour l'adresse indiquée

par le Client et située dans une zone éligible aux Services de la Société.

ARTICLE 3 : DESCRIPTION DES SERVICES

L'accès aux Services est dépendant de la zone géographique dans laquelle se situe le Client et de l'éligibilité technique de sa ligne lors de la souscription du Contrat. Le détail des Services qui composent les offres figurent dans les FIS.

Les Services sont personnels et excluent toute location ou revente en tout ou partie au profit de tiers, y compris à des fins commerciales. Le Client s'engage à utiliser le Matériel exclusivement à l'adresse fournie lors de la souscription. A défaut, la Société se réserve le droit après en avoir informé préalablement le Client par tous les moyens de :

- suspendre immédiatement l'offre souscrite dans les conditions de l'article « Suspension »,
- et le cas échéant, de résilier le Contrat dans les conditions définies à l'article « Résiliation ».

3.1 Le Service de télévision

Le Service de télévision est accessible par le Client sous réserve d'éligibilité technique et géographique et de matériel compatible tel que notamment le décodeur. Il permet l'accès à un bouquet de chaînes de télévision ainsi qu'à des contenus optionnels (tels que le service de vidéo à la demande ou encore les chaînes non incluses dans le bouquet de chaînes inclus dans l'offre souscrite par le Client). Le service est également accessible depuis des périphériques connectés tels que PC, tablette et smartphones via une application dédiée aux contenus audiovisuels dans la limite de cinq écrans maximum en simultané. Le Service de télévision pourra être limité sur certain contenu à un seul écran.

La Société n'étant pas éditeur des offres de télévision qu'elle propose, le Client est informé que la sélection des programmes ainsi que leur positionnement et leur numérotation sont susceptibles d'évoluer, ce que le Client reconnaît et accepte.

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

Le Service de télévision est uniquement destiné à un usage domestique et à des fins non-professionnelles dans le cadre du logement raccordé. Les équipements, tels que notamment décodeurs et cartes à puce, sont mis à la disposition exclusive du titulaire de la ligne. Aucun de ces équipements ne pourra faire l'objet d'un commerce, de prêt, location, etc. En cas d'utilisation interdite du Service de télévision tel que présenté, la Société se réserve le droit après en avoir informé préalablement le Client par tous les moyens de :

- suspendre immédiatement l'offre souscrite dans les conditions de l'article « Suspension »,
- et le cas échéant, de résilier le Contrat dans les conditions définies à l'article « Résiliation ».

Concernant les programmes dits dédiés à la jeunesse, « *Ceci est un message du Conseil Supérieur de l'Audiovisuel et du ministère de la santé : Regarder la télévision y compris les chaînes présentées comme spécifiquement conçues*

pour les enfants de moins de 3 ans, peut entraîner chez ces derniers des troubles du développement tels que passivité, retards de langage, agitation, troubles du sommeil, troubles de la concentration et dépendances aux écrans ».

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

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

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

Enfin, dans le cas où le Client souscrit à un Décodeur contenant un disque dur intégré, il autorise la Société à utiliser une partie de la capacité de stockage de ce disque dur pour notamment développer des services innovants.

3.2 Le Service Internet

Le Service Internet consiste en un accès au réseau Internet via la technologie ADSL ou FTTH/FTTB.

Sauf dérogation figurant dans les FIS, sont exclus les accès partagés sauf à des fins domestiques et personnelles et uniquement depuis son domicile. La Société se réserve le droit d'autoriser un accès WiFi communautaire via le modem, désactivable par le Client. Le Client est informé qu'un défaut de configuration de ses équipements peut générer une dégradation de la qualité de service.

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

Le Service Internet doit être utilisé à un usage exclusivement domestique et ne pourra en aucun cas être utilisé pour un usage commercial ou à des fins professionnelles ou destiné à une entreprise, une association, etc. En cas d'utilisation interdite du Service Internet, la Société se réserve le droit après en avoir informé préalablement le Client par tous les moyens de :

- suspendre immédiatement l'offre souscrite dans les conditions de l'article « Suspension »,
- et le cas échéant, de résilier le Contrat dans les conditions définies à l'article « Résiliation ».

En outre, pour préserver la sécurité et l'intégrité de son réseau, la Société pourra mettre en œuvre, dans le cadre de la gestion préventive et/ou curative d'incidents, des mesures techniques temporaires de réduction des débits.

3.3 Le service de boîte aux lettres électronique

Selon les offres souscrites, le Client peut disposer pendant la durée de l'abonnement au Service d'une mise à disposition d'un nombre défini d'adresses e-mail. A ce titre, le Client est informé qu'en cas de résiliation du Contrat,

pour quelle que cause que ce soit, la boîte aux lettres électronique reste active durant les délais légaux (6 mois), puis elle est automatiquement supprimée. Le Client est donc invité à prendre les précautions nécessaires dès la résiliation de son contrat.

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

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

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

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

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

3.4 Le Service de Téléphonie

Le Service de Téléphonie permet l'acheminement par la Société des communications téléphoniques en provenance ou à destination du poste téléphonique fixe du client raccordé au Modem. Le Service de Téléphonie ne permet pas de garantir l'émission et la réception de télécopies et peut créer des dysfonctionnements notamment avec des systèmes de télésurveillance et de surveillance médicale, il est uniquement compatible avec les équipements CE avec numérotation à fréquence vocale. Il revient au Client de s'informer, avant de souscrire au Service, de la compatibilité de ses matériels avec le service Téléphonique proposé par la Société.

La Société attire l'attention du Client sur le fait que certains services tels que Fax, alarme médicale et/ou de sécurité, terminal de paiement, modem, interphone, ... peuvent ne pas fonctionner avec l'offre d'accès souscrite par le Client.

3.4.1 Numéro de téléphone

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

3.4.2 Inscription dans l'Annuaire Universel

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

- à figurer dans l'annuaire (Liste Rouge),
- à l'utilisation de ses coordonnées dans le cadre d'un démarchage publicitaire (Liste anti-prospection),
- à permettre de retrouver ses coordonnées à partir de son numéro de téléphone (Liste anti recherche inversée),
- à faire figurer partiellement ses coordonnées.

3.4.3 Portabilité des Numéros de Téléphone

Lorsque le Client souhaite conserver son numéro de téléphone existant lors de sa souscription au Service Téléphonique proposé par la Société et que le service est éligible à la portabilité, il doit mandater la Société pour procéder, auprès de l'opérateur donneur, à la portabilité du numéro. Il est rappelé au Client que le numéro de téléphone fixe, objet de la demande de portabilité, doit toujours être actif au jour du portage, ou ne pas avoir été résilié depuis plus de quarante (40) jours calendaires.

Le Client qui souhaite demander la portabilité de son numéro doit au préalable obtenir auprès de l'opérateur donneur son code RIO (« Relevé d'Identité Opérateur ») et le communiquer à la Société lors de la souscription au Service.

La Société se réserve la possibilité de refuser la portabilité dans les cas suivants :

- Lorsque le Client ne peut pas lui donner le RIO correspondant à la ligne fixe dont il demande la portabilité,
- Lorsqu'il existe déjà une demande de portabilité en cours de traitement sur le numéro fixe,
- Lorsque le numéro fixe est résilié chez l'opérateur donneur depuis plus de 40 jours calendaires (ce délai passé, un numéro inactif ne peut pas être réattribué),
- Et en cas de non-respect du plan de numérotation.

La mise en œuvre du service sera au maximum de trois (3) jours ouvrables à compter de la demande de portabilité auprès de l'opérateur donneur, et sous réserve de disponibilité de l'accès, sauf demande expresse du Client pouvant aller jusqu'à un délai maximal de soixante (60) jours, et en cohérence avec les délais d'établissement de l'offre du Service Téléphone souscrite par le Client auprès de la Société.

Le jour du portage, des interruptions du Service Téléphonique peuvent avoir lieu dans une limite de 4 h maximum.

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

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

Conformément à la réglementation en vigueur, la demande de portabilité du numéro de téléphone fixe entraîne la résiliation automatique du contrat en cours avec l'opérateur donneur, sans préjudice des dispositions contractuelles de ce dernier, relatives notamment aux durées d'engagement.

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



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

Dans l'attente de la mise en œuvre effective de la portabilité du numéro, le Client se voit attribuer par la Société un numéro temporaire.

3.4.4 Changement de numéro de téléphone

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

3.5 Conditions d'utilisation des offres de Service de Téléphonie

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

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

D'une manière générale, le Service de Téléphone doit être utilisé à un usage exclusivement domestique et ne pourra en aucun cas être utilisé pour un usage commercial ou à des fins professionnelles ou destiné à une entreprise, une association, etc. En cas d'utilisation interdite du Service de Téléphone, la Société se réserve le droit après en avoir informé préalablement le Client par tous les moyens de :

- suspendre immédiatement l'offre souscrite dans les conditions de l'article « Suspension »,
- et le cas échéant, de résilier le Contrat dans les conditions définies à l'article « Résiliation ».

3.5.1 Les destinations incluses en « illimité » dans les offres de Service de Téléphonie

Les destinations incluses en « illimité » dans les différentes offres de Service de Téléphonie (destinations « illimitées »), ainsi que les restrictions éventuelles attachées à ces destinations, sont détaillées dans les FIS. Les appels vers ces destinations incluses en « illimité » doivent être effectués par des personnes physiques dans le cadre d'un usage privé et d'une utilisation normale et non abusive d'un Client grand public.

Sont exclues des destinations incluses en « illimité » les appels vers certaines destinations internationales, vers les services et contenus à valeur ajoutée, vers les services de renseignements et vers les numéros satellites. Ces appels seront facturés conformément aux FIS.

3.5.2 L'utilisation interdite des offres de Service de téléphonie

Constituent notamment des cas d'utilisation interdite des offres de Service de téléphonie et des autres Services (notamment le Service Internet) :

- l'utilisation de l'offre à des fins autres que domestiques et personnelles du Client au sein de son cercle familial (notamment aux fins d'en faire commerce ou partager l'accès téléphonique avec des personnes extérieures au foyer du Client)
- la cession ou la revente, totale ou partielle de l'offre
- l'utilisation supérieure à l'utilisation normale d'un client grand public
- l'utilisation du Service en tant que passerelle de réacheminement de communications ou de mise en relation,
- l'utilisation de l'offre sur des lignes groupées ou sur une ligne RNIS et/ou la connexion de la ligne à un PABX,
- l'utilisation ininterrompue de l'offre via une composition automatique et/ou continue des numéros de téléphone,
- l'utilisation de l'offre pour effectuer des envois en masse de messages de façon automatisée ou non (ex : Spam),
- l'utilisation de l'offre à destination d'un serveur vocal ou Internet bénéficiant d'un numéro géographique ou toute autre plate-forme de services se rémunérant directement ou indirectement par la durée des appels émis par le Client,
- toute utilisation pouvant mettre en péril la sécurité ou la disponibilité des serveurs ou du réseau ou le bon fonctionnement du service.

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

- suspendre immédiatement l'offre souscrite dans les conditions de l'article « Suspension »,
- et le cas échéant, de résilier le Contrat dans les conditions définies à l'article « Résiliation ».

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

3.6 Propriété Intellectuelle et respect de la loi

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

3.6.1 Services d'hébergement, forums

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

3.6.2 Protection, conservation, contrôle des données

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

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

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

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

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

3.6.3 Lutte contre le piratage

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

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

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

La Commission de la Haute Autorité pour la diffusion des œuvres et la protection des droits sur Internet (commission HADOPI) est saisie de faits susceptibles de constituer un manquement à l'obligation ci-dessus mentionnée, elle peut rappeler au Client le contenu de l'obligation, le mettre en demeure de la respecter et lui fournir les informations utiles concernant la lutte contre le piratage. Si les recommandations restent sans effet, l'accès au Service peut être suspendu. En vertu de L.335-7 du Code de la propriété intellectuelle, la suspension de l'accès n'affecte pas le versement du prix de l'abonnement au fournisseur du Service.

3.6.3.2 Responsabilité encourue

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

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

4.1 Liste des pièces

Le contrat est conclu sous réserve de la fourniture des pièces suivantes par le Client :

- une pièce d'identité officielle en cours de validité,
- un justificatif de domicile de moins de trois mois (notamment dernière facture d'électricité ou de téléphone),
- une autorisation de prélèvement automatique signée, en cas de choix de ce mode de paiement,
- un Relevé d'Identité Bancaire (RIB) à son nom obligatoirement d'un compte courant comportant un IBAN (« *International bank account number* ») et un BIC (« *Bank identification Code* »). Le compte bancaire devra en outre permettre les prélèvements et ne comporter aucune opposition à des prélèvements.

L'établissement bancaire doit être domicilié dans l'un des territoires suivants : Martinique, Guadeloupe, Guyane, Mayotte, Ile de la Réunion ou bien en Métropole.

Si l'ensemble des pièces susvisées ne sont pas fournies dans un délai de 8 jours à compter de la souscription, la Société se réserve le droit de considérer le contrat comme caduc. A ce titre, le Client renonce à solliciter une quelconque indemnisation.

Le Client est informé que cette liste des pièces est non-exhaustive et susceptible de changer. La Société est en mesure de réclamer au Client toute autre pièce qu'elle jugera nécessaire à la souscription des Services.

4.2 Signataire

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

Si le Client souhaite désigner un tiers-payeur pour le règlement des factures, il doit justifier de l'identité de ce dernier par une pièce d'identité en cours de validité et transmettre ses coordonnées lors de la souscription. La Société se réserve le droit de ne pas accepter pour quelque motif que ce soit le tiers payeur désigné par le Client. Le Client demeure seul responsable à l'égard de la Société des paiements dus et du respect du contrat.

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

La Société se réserve également le droit de ne pas accepter une demande de souscription au cas où le Client présenterait un impayé sur un contrat dont il aurait été précédemment titulaire ou si les informations communiquées à la Société ne permettraient pas la saisie, pour des raisons techniques, ou le traitement de sa demande de souscription.

4.3 Souscription

La souscription doit s'entendre comme la signature du Contrat ou l'acceptation du Contrat via un support de communication papier ou électronique. Dans le cadre d'une souscription, le Client fournit les pièces définies à l'article 4.1.

La souscription aux Services peut s'effectuer en point de vente de la Société ou à distance ou hors établissement.

Le Contrat est conclu à la date indiquée sur le contrat signé par le Client.

La mise en service prend effet à la date d'activation du Service après que le raccordement du domicile au réseau de la Société ait été effectué dans les termes visés par l'article 5.

Lorsque la souscription des Services est effectuée à distance par le Client ou hors établissement, conformément aux articles L.121-21 et suivants du Code de la consommation, le Client dispose d'un délai de quatorze (14) jours à compter de l'acceptation de l'offre (ou le cas échéant à compter de la réception des équipements) pour changer d'avis et se rétracter, en adressant au Service Clients un courrier recommandé avec avis de réception faisant état de l'exercice de son droit de rétractation, sous réserve en cas de location ou de mise à disposition d'un équipement, que ce dernier soit retourné à la Société.

Toutefois, conformément à l'article L.121-21-5 du Code de la consommation, le Client est informé que le droit de rétractation ne peut être exercé si le Service a été pleinement exécuté avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après son consentement exprès et renoncement exprès au droit de rétractation.

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

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

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

4.3.1 La modification du Service de Télévision à l'initiative du Client de son bouquet de télévision par le choix d'un bouquet de gamme supérieure ou inférieure, entraînera un réengagement au(x) Service(s) pour une période minimale de douze (12) mois, ou toute autre période prévue aux FIS.

4.3.2 Le Client pourra, au cours du Contrat souscrire les options mises à sa disposition par la Société (telles que définies au Contrat et selon disponibilité) pour une durée minimum d'un mois civil complet ou toute autre période prévue aux FIS. Le Client peut notamment effectuer cette modification auprès du Service Clients ou par tout autre moyen notamment interactif, éventuellement mis à disposition par la Société. Dans tous les cas, la modification d'une offre ou d'une option à laquelle une promotion serait attachée, entraîne la perte de ladite promotion.

4.3.3 Les demandes de modification d'Offres et/ou Services effectuées par le Client sont effectives au plus tard au 1^{er} jour du mois suivant ladite demande.

ARTICLE 5 : RACCORDEMENT

5.1 Raccordement au réseau ADSL de la Société

La ligne téléphonique de l'abonné doit être analogique, non résiliée (faisant l'objet du contrat d'abonnement chez Orange) isolée et éligible à la technologie ADSL ainsi qu'aux options choisies par le Client, et être située dans la zone de couverture. Le Client mandate à cet effet la Société pour effectuer en son nom et pour son compte auprès d'Orange les démarches nécessaires au raccordement de sa Ligne.

L'accès aux Services est subordonné à la détention et à l'utilisation des équipements fournis et agréés, à défaut la Société décline toute responsabilité.

Le fonctionnement de l'offre est directement lié à la ligne téléphonique analogique du Client, en conséquence de quoi toute modification et/ou suppression de ladite ligne a pour conséquence le non fonctionnement et/ou la suspension de l'offre.

Afin de pouvoir accéder aux Services, le Client doit user de ses identifiants. Lesdits identifiants sont confidentiels et leur utilisation est sous sa seule responsabilité.

Dès lors que l'éligibilité aura été confirmée par la Société, la mise en service de la ligne prend effet dès sa connexion effective au réseau de la Société.

5.2 Raccordement au réseau FTTH/FTTB de la Société

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

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

5.2.1 Raccordement au réseau FTTB/FTTH si le logement n'est pas déjà raccordé

Pour les infrastructures d'accès à Internet à terminaison coaxiale (FTTB) ou en fibre optique jusqu'à l'abonné (FTTH),

les opérations d'ouverture de Services comprennent :

- le raccordement du Client au réseau FTTB/FTTH de la Société après que cette dernière ait effectué une étude technique et que la faisabilité dudit raccordement ait été confirmée.
- la pose d'une prise simple, et le cas échéant d'une prise double, ainsi qu'un câble d'une longueur maximale de cinq (5) mètres à partir du point d'entrée au domicile du Client.
- Le branchement et la mise en service des Matériels. Le Client doit disposer d'une alimentation électrique de 220 Volts pour le branchement du (ou des) Matériel(s), sous réserve d'une indication contraire dans la notice d'utilisation du (ou des) Matériel(s). La Société utilisera, si leur qualité le permet et avec l'accord exprès du Client, les branchements déjà existants entre le réseau interne et le prise de desserte du premier Matériel.

5.2.2 Raccordement au réseau FTTB/FTTH si le logement est déjà raccordé

Pour les infrastructures d'accès à Internet à terminaison coaxiale (FTTB) ou en fibre optique jusqu'à l'abonné (FTTH), si le logement bénéficie déjà d'une prise active, le raccordement du logement sera effectué par un technicien dûment mandaté par la Société.

5.3 Modalités

Le personnel ou un prestataire de la Société doit pouvoir accéder au logement indiqué au Contrat pour procéder à la mise en service. Le Raccordement des logements aux réseaux FTTB/FTTH est réalisé sur rendez-vous, sous réserve des possibilités techniques et des autorisations éventuellement nécessaires dont l'obtention est à la charge du Client, ce dernier s'engageant à avoir effectué l'ensemble des démarches préalables nécessaires pour garantir un accès aux équipements concernés. Le Raccordement s'effectue dans un délai raisonnable à compter de la date de signature du Contrat ou de la communication des autorisations nécessaires à la Société.

La Société pourra ne pas procéder au raccordement si au terme de l'étude préalable, le logement du Client n'est pas raccordable, notamment en raison de difficultés techniques particulières non exclusivement imputables à la Société. Le Contrat sera alors réputé n'avoir jamais existé.

Si le Client exige qu'un objet ou qu'un meuble soit déplacé, ce déplacement s'effectuera sous sa seule responsabilité sans recours possible contre la Société ou son prestataire. Le Raccordement est effectué en présence du Client ou de son représentant dûment autorisé.

ARTICLE 6 : DEMENAGEMENT

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

La Société fera ses meilleurs efforts pour assurer la continuité du (des) Service(s) à la nouvelle adresse sous réserve du respect du préavis d'information de la Société d'un (1) mois, de la zone géographique concernée, de l'éligibilité technique du nouveau domicile et de la poursuite par la Société de la commercialisation de l'offre souscrite par le Client à la date du déménagement. En cas de non-respect du préavis ci-dessus, la Société se réserve le droit de facturer des pénalités dont le montant est indiqué dans les FIS.

Le branchement sera réalisé par un technicien dont la prestation sera facturée selon le tarif en vigueur mentionné dans les FIS.

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



ARTICLE 7 : MATERIEL

7.1 : Spécificités relatives au Service Internet

Le Client doit disposer des équipements nécessaires à la fourniture du Service et vérifier que son matériel dispose de la configuration minimum requise pour la bonne utilisation du Service. Pour le Service Internet, la connexion permanente du matériel informatique du Client à Internet nécessite l'utilisation d'un câble Ethernet ou d'une carte WiFi, la fourniture et l'installation de ces éléments sont à la charge exclusive du Client.

7.2 : Mise à disposition du Matériel

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

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

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

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

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

7.3 Restitution du Matériel

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

Sous réserve de la restitution du ou des Matériel(s) dans les conditions rappelées ci-dessus et en cas de versement d'un dépôt de garantie, ce dernier sera restitué au Client dans les délais légaux, déduction faite de toutes les sommes

dues et non contestées..

Les Matériels non restitués ou endommagés (hors usure normale du Matériel, vice caché ou fait d'un prestataire), ainsi que les éventuels frais d'impayés donneront lieu à une facturation dont les coûts sont détaillés dans les FIS.

Les dispositions concernent également tout(s) Matériel(s) supplémentaire(s) mis, le cas échéant, à la disposition du Client.

7.4 Substitution / modification de Matériel

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

ARTICLE 8 : QUALITE DE SERVICE

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

La Société s'engage, sous réserve du respect par le Client de son Contrat, sur les niveaux de qualité définis ci-dessous hors cas de force majeure

8.1 Délai de mise en service de l'accès : 30 jours ouvrés à compter de la validation de la souscription par la Société, sous réserve de l'éligibilité de l'accès et d'un raccordement existant du Client au réseau cuivre ou optique. En cas de retard, et sous réserve que le Client ait signalé l'incident et sollicité un dédommagement, un avoir correspondant au prorata du tarif mensuel de l'Offre d'abonnement du Client sera émis sur la prochaine facture sauf si ce retard est dû à un cas de force majeure, à la commande d'une installation du Service Internet par un technicien au domicile du Client, au fait du Client ou au non-respect des prérequis définis dans les présentes CGV ou à l'annulation ou au report de rendez-vous d'installation pour la ligne FTTB/FTTH.

8.2 Débit Internet : Les débits minimum et maximum atteignables sont indiqués dans les FIS de chaque offre et varient en fonction de l'infrastructure d'accès à Internet en situation fixe. Le Client est informé que les débits descendant et montant minimum disponibles dépendent notamment de la configuration matérielle et logicielle de ses équipements et de la qualité de la liaison de ses équipements et du modem. En cas de débit inférieur de manière continue au débit minimum sur la période mensuelle de facturation, le Client le signale à la Société afin qu'elle procède à un diagnostic et/ou une intervention technique.

8.3 Délai de rétablissement du Service : en cas d'interruption totale du Service Internet directement imputable à la Société et hors cas de force majeure, cette dernière s'engage à le rétablir dans un délai maximal de quatorze (14) jours ouvrés à compter de la déclaration de l'incident par le Client et sous réserve de la disponibilité du client. Le Client peut bénéficier sur demande écrite d'un dédommagement pour les Services non fournis selon les mêmes conditions qu'un dépassement de délai de mise en service.

ARTICLE 9 : ASSISTANCE

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

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

ARTICLE 10 : CONDITIONS FINANCIERES

10.1 Tarif

Les tarifs de (des) Service(s) souscrit(s) par le Client sont indiqués dans FIS. Les prix indiqués dans les FIS s'entendent toutes taxes comprises au(x) taux en vigueur. Le Client déclare en avoir eu communication avant la souscription des présentes, en avoir pris connaissance et les accepter. Les tarifs s'entendent comme le tarif de l'offre souscrite par le Client ainsi que les frais d'ouverture de service, les frais de résiliation ou de déconnexion, les indemnités de résiliation, le(s) option(s), les consommations, le(s) Matériel(s) et le(s) dépôt de garantie(s). En cas de modification des tarifs de (des) Service(s) souscrit(s) par le Client, la Société s'engage à en informer le Client par courrier, e-mail ou tout autre moyen au moins un (1) mois avant l'entrée en vigueur de la modification. Si ce dernier ne résilie pas le Contrat dans un délai de quatre (4) mois suivant l'entrée en vigueur de cette modification, il sera réputé avoir accepté les nouveaux tarifs.

10.2 Facturation et paiement

L'abonnement au titre des Services est dû à compter de leur date d'activation.

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

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

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

En cas de demande de délivrance d'un duplicata de facture, de duplicata de contrat ou de modification de relevé d'identité bancaire par le Client, la Société facturera le Client conformément aux conditions précisées dans la FIS en vigueur.

Le Client pourra s'acquitter de ses factures par paiement manuel (via espèce auprès d'un point de vente dument habilité ou par carte bancaire) ou par prélèvement automatique.

10.2.1 Avance sur consommation

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

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

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

En cas de refus ou à défaut de réception, dans les vingt-quatre (24) heures de l'information du Client, du montant de l'avance, et sans préjudice des autres actions en recouvrement de la Société, le Service sera limité jusqu'au paiement total des sommes exigibles selon les restrictions suivantes :

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

Les limitations de Service(s) précitées ne seront pas applicables si le Client justifie qu'il est en mesure de régler le montant de ses consommations. Cette avance sur consommation viendra en déduction des sommes dues par le Client.

10.2.2 Dépôt de garantie

Un dépôt de garantie sera demandé au Client lors de la souscription du contrat dans le cadre de la mise à disposition du (ou des) Matériel(s). Ce montant est fonction du (ou des) Matériel(s) et indiqué dans les FIS. Il est exigible selon les modalités ci-dessous :

- Lorsque le dépôt de garantie est exigible à la souscription, le Contrat est souscrit sous réserve du versement effectif du montant.
- Lorsque le dépôt de garantie est exigible après la souscription du Contrat, il est alors prélevé en plusieurs fois sur les prochaines factures à émettre ou selon les modalités prévues dans les FIS.

La Société se réserve le droit de restreindre, selon les modalités de l'article 14, le(s) Service(s) du Client en cas de refus ou à défaut de réception dans les quarante-huit (48) heures du dépôt(s) de garantie.

Ces dépôts de garanties sont restituables, déduction faite des éventuels impayés, dans un délai de dix (10) jours calendaires suivant la justification par le Client de la disparition du motif ci-dessus ayant justifié leur versement ou,

dans un délai de dix (10) jours calendaires suivant la restitution du Matériel.

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

10.3 Retard ou défaut de paiement

En cas de non-paiement d'une facture à la date limite de paiement, les sommes dues pourront être majorées à compter du premier jour de retard. Cette majoration est égale à trois (3) fois le taux de l'intérêt légal en vigueur. En outre, les frais de toutes sortes engendrés pour le recouvrement des sommes dues seront à la charge du Client.

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

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

ARTICLE 11 : DUREE

Chaque Service est souscrit pour une durée indéterminée assortie d'une période initiale d'abonnement de douze (12) mois minimum ou de vingt-quatre (24) mois minimum, ou toute autre période précisée dans les FIS. Le Contrat peut être résilié selon les conditions visées à l'article « Résiliation » des présentes Conditions Générales.

ARTICLE 12 : RESPONSABILITE

La Société ne saurait être tenue responsable pour le contenu et les modifications d'horaires des programmes qui lui sont fournis par les éditeurs, les diffuseurs, ou imposés par les dispositions législatives et réglementaires. De même, la Société ne saurait être tenue responsable pour la non-délivrance du Service ou pour la mauvaise délivrance du Service ou pour la suspension ou l'interruption du Service en cas de :

- Force majeure telle que définie par la jurisprudence de la cour de cassation et/ou au sens de l'article 1218 du Code civil,
- De prestations rendues par des prestataires de services indépendants auxquels le Client peut accéder notamment via des services vocaux ou par internet,
- D'installation ou de fonctionnement de terminaux du Client non fournis par la Société, de contaminations par des virus et/ou des intrusions dans le système informatique du Client effectués par des tiers,
- D'aléas climatiques ou tectoniques liés à la propagation des ondes électromagnétiques ou cas fortuit, notamment pendant les périodes de conjonctions solaires ou lunaires,
- D'utilisation des Services par le Client non conforme aux stipulations du Contrat,

- De poursuites judiciaires ou pénales à l'encontre du Client du fait de l'usage, constitutif d'une infraction, des Services fournis par la Société,
- De fourniture par le Client de données erronées le concernant ou devenant obsolètes,
- De litiges opposant le Client à des tiers à l'occasion de la souscription des Services,
- De dysfonctionnements des réseaux téléphoniques de tiers connectés à son réseau.

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

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

- de son matériel connecté à Internet, par le téléchargement d'un logiciel de contrôle parental ;
- de certains programmes télévisuels, par l'activation du contrôle parental tel que décrit à l'article 3.1.

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

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

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

ARTICLE 13 : SUSPENSION

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

Suspendre ou restreindre sans préavis l'accès au Service :

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

Suspendre ou restreindre l'accès au Service avec un préavis de quinze (15) jours calendaires :

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

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

ARTICLE 14 : RESILIATION

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

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

Le Client est informé que la résiliation d'une option n'entraîne pas la résiliation du Contrat alors que la résiliation du Contrat entraîne la résiliation des options souscrites.

Le Client est également informé que, hors cas de portabilité de son numéro, la résiliation des Services délivrés par des tiers auprès desquels il a souscrit doit être effectuée par ses soins.

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

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

Le Client doit également s'acquitter des frais forfaitaires de résiliation dont le montant est indiqué dans les FIS.

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

14.2 Résiliation en dehors de la durée initiale d'engagement

En dehors de la durée initiale d'engagement, le Contrat peut être librement résilié. Des frais forfaitaires de résiliation

peuvent être facturés en application des FIS.

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

14.3 Résiliation du fait du Client pour motifs légitimes

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

- Chômage suite à un licenciement en CDI dont le Client a eu connaissance pendant la période d'engagement,
- En cas de surendettement pour le Client confronté à des difficultés financières ayant donné suite à notification de recevabilité en Commission de Surendettement des Particuliers,
- En cas de déménagement hors zone d'éligibilité aux Services, et sous réserve que la demande de résiliation soit faite dans un délai maximum de quinze (15) jours calendaires à compter de la date effective du déménagement (voir ci-dessous),
- En cas de maladie ou handicap rendant impossible l'usage du service,
- En cas de mise en détention dans un établissement pénitentiaire pour une durée minimum de 3 mois,
- En cas du décès du Client,
- En cas de non fourniture de services ou de dysfonctionnements répétés, comme entendu ci-dessous,
- En cas de force majeure, au sens de la jurisprudence de la Cour de cassation, affectant le Client.

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

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

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

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

En cas de déménagement, le Client a la possibilité de solliciter le transfert de son Service, sous réserve de

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

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

14.4 Résiliation du fait de la Société

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

- fausse déclaration du Client,
- Défaut de fourniture d'une pièce justificative dans le délai de huit (8) jours calendaires,
- Usurpation d'identité,
- Utilisation frauduleuse du Service,
- Manquement du Client à ses obligations au titre du présent Contrat,
- Non règlement du dépôt de garantie ou de l'avance sur consommation,
- Utilisation d'un Matériel volé,
- Décès du Client. Jusqu'à la résiliation, les ayants droits du Client sont garants des sommes dues,
- Cession, location ou transferts de toutes sortes du Contrat.
- Utilisation abusive, anormale, du Service par le Client
- Toute utilisation non conforme aux FIS et/ou aux FIS de l'offre,
- En cas d'aléas climatiques ou tectoniques, liés à la propagation des ondes électromagnétiques ou en cas fortuit pendant les périodes de conjonctions solaires ou lunaires.

En dehors des cas précités, la Société peut également résilier de plein droit le Contrat après envoi d'une mise en demeure de payer en cas de non-paiement par le Client dans un délai de trente (30) jours à compter de la date limite de paiement indiquée sur sa (ou ses) facture(s) et/ou dans un délai de quinze (15) jours à compter de la suspension de la ligne.

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

14.5 Résiliation pour faute

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

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



TV

- détériore ou modifie des installations de raccordement
- cherche à nuire aux usagers des forums de discussion.

ARTICLE 15 : DONNEES PERSONELLES

La Société prend les mesures propres à assurer la protection et la confidentialité des données à caractère personnel (« DCP ») en sa possession concernant les Clients et les traite dans le respect des dispositions de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et du Règlement n° 2016/679 entré en application le 25 mai 2018, dit Règlement Général sur la Protection des Données (« Réglementation »).

Toutes les données à caractère personnel (DCP) collectées par La Société sont traitées et conservées conformément à sa Politique de confidentialité consultable sur son site internet à l'adresse suivante : <https://www.sfrcaraibe.fr/gpe/sfr-et-vous/politique-de-confidentialite>.

Les différentes catégories de données collectées lors de la souscription du Client dans le cadre de l'utilisation des services ou applications sont les suivantes :

- Données d'identification (notamment nom, prénom, numéro de client) ;
- Données de contact (notamment adresse postale, N° de téléphone ou électronique) ;
- Données d'usage (notamment pages web visitées, destinations appelées) ;
- Données de connexion (notamment adresse IP du Client, logs de connexion et d'usage) ;
- Données financières (moyens et historiques des paiements) ;
- Données commerciales (liste des produits et services du Client) ;
- Données de localisation ;
- Données de contenus ;
- Réponses aux enquêtes de satisfaction (avis recueillis, date et heure du contact ou de la visite en boutique).

Le traitement des données à caractère personnel des clients a pour finalité :

- La gestion du compte du Client y compris la prévention, le recouvrement des impayés et la lutte contre la fraude,
- La gestion des droits et des demandes d'exercice des droits des personnes,
- La fourniture et le fonctionnement des services et l'hébergement des données du Client,
- Le développement de produits et services de La Société ou de tiers,
- La réalisation d'études statistiques, d'analyses et de mesures d'audience,
- L'enrichissement et la valorisation de la base clients de La Société,
- La fourniture de contenus localisés et de recommandations personnalisées,
- La communication avec le Client à propos des offres et services de La Société (par e-mail, messages instantanés, SMS et via des services de messagerie en ligne),
- L'assistance technique,
- Le déploiement, l'exploitation et la sécurisation du réseau, l'administration et la gestion du réseau et des Services,
- Le respect par la Société de ses obligations légales et réglementaires, notamment la réponse aux réquisitions émanant des autorités administratives et judiciaires.

La fourniture de certaines DCP par le Client conditionne la conclusion et, dans certains cas, l'exécution du Contrat par la Société.

La base légale de ces différents traitements est l'exécution du contrat entre le Client et la Société ; d'autres fondements peuvent également s'appliquer comme l'exécution d'une obligation légale ou réglementaire ou l'intérêt légitime de la Société, notamment dans le cadre de la lutte contre la fraude et de la prévention du risque d'impayés, de l'amélioration des produits et des services, de l'établissement de statistiques, de la mise en place d'opérations commerciales et de la proposition de contenus adaptés.

Les DCP ne sont conservées que pendant la durée nécessaire à l'accomplissement des finalités mentionnées ci-dessus ou pour permettre à la Société de répondre à ses obligations légales.

Les DCP pourront être traitées par le personnel habilité de la Société, des sous-traitants, partenaires ou prestataires de la Société. Il est précisé que les sous-traitants, partenaires ou prestataires situés en dehors de l'Union européenne sont conformes à la réglementation en vigueur sur la protection des données personnelles. Ils auront alors, conformément à la Réglementation, préalablement soit fait l'objet d'une décision d'adéquation de la Commission européenne soit signé des « clauses contractuelles types ». Le recours à ces prestataires est nécessaire à la bonne exécution du contrat passé entre la Société et le Client.

Dans le cadre des services géo-localisés proposés grâce à son réseau, la Société peut être amenée à communiquer à un prestataire ou à un partenaire les données de localisation géographique du Client qui souhaite bénéficier de ces services et qui aura consenti préalablement à être localisé.

Le Client est informé que ses conversations avec le Service Client sont susceptibles d'être enregistrées ou écoutées par la Société à des fins probatoires et de détection des fraudes et/ou d'être étudiées afin d'améliorer la qualité du service. Ces conversations sont conservées pour une durée de six (6) mois maximum à compter de leur enregistrement sauf réglementation imposant une durée de conservation supérieure.

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

Le Client peut exercer ses droits :

- par courrier postal à :
 - Pour les Antilles à : Outremer Telecom, Service Clients – Données Personnelles, ZI Jambette, CS 90013, 97282 LE LAMENTIN CEDEX
 - Pour la Guyane : Outremer Telecom, Service Clients – Données Personnelles, CS 40723, 97336 Cayenne cedex.
- par voie électronique :
 - via son espace-client en ligne ou
 - à l'adresse suivante : donnees-personnelles@sfrcaraibe.com

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

Lorsqu'un traitement de DCP est fondé sur le recueil de son consentement, le Client dispose du droit de retirer ledit consentement à tout moment, sans porter atteinte à la licéité du traitement fondé sur le consentement effectué avant le retrait de celui-ci, via les mentions contenues dans chaque message publicitaire, via SMS/MMS/ Email ou via son espace personnel.



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

En cas d'insatisfaction, le Client a le droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL en envoyant un courrier à l'adresse suivante : CNIL - 3 Place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 Paris - Cedex 07.

Afin de se prémunir contre d'éventuels impayés et de lutter contre les fraudes, la Société pourra communiquer des informations concernant le Client aux organismes suivants :

- au FNCI (Fichier National des Chèques Irréguliers) en cas de paiement par chèque ou au GIE Carte Bancaire, via la société Worldline, en cas de paiement par carte bancaire et ce même en cas de paiement d'avance ou de dépôt de garantie,
- aux sociétés prestataires spécialisées dans le contrôle de la régularité des IBAN, en cas de paiement par prélèvement automatique,
- aux sociétés spécialisées en prestations de prévention et de détection des fraudes lors du paiement par carte bancaire sur les canaux de vente dématérialisée,
- aux sociétés de recouvrement et huissiers

ARTICLE 16 : CESSION

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

ARTICLE 17 : RECLAMATIONS - REGLEMENT DES DIFFERENDS

En vertu de l'article 34-2 du Code des Postes et des Communications Electroniques, le Client et la Société disposent d'un délai d'un (1) an à compter de la date d'exigibilité de la facture pour en contester le montant, et pour formuler toute réclamation relative aux factures et aux prix des Services. Toute réclamation doit être écrite. Au-delà de ce délai, le Client et la Société sont réputés avoir acceptés définitivement les factures. En cas de réclamation, le paiement reste exigible à la date convenue.

Le Contrat est régi par la loi française.

Toute correspondance doit comporter le numéro du Contrat, ainsi que les coordonnées complètes du Client. En cas de réclamation, le paiement reste exigible à la date convenue.

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



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

Société	Département	Adresse (précédée du nom de la Société)
MTVC	Martinique	Service Clients, CS 90013, 97285 Le Lamentin Cedex 2
WSG	Guadeloupe	
Outremer Telecom	Martinique et Guadeloupe	
Outremer Telecom	Guyane	Service Clients, BP 723, 97336, Cayenne Cedex

En deuxième recours, si le Client n'est pas satisfait de la réponse apportée par le service clients ou n'a pas de réponse dans un délai de quinze (15) jours calendaires, il peut soumettre sa réclamation, par écrit, au service consommateurs aux mêmes adresses.

En troisième recours, si le Client n'obtient pas satisfaction du service consommateurs ou en l'absence de réponse dans un délai de quinze (15) jours calendaires, il peut saisir gratuitement le médiateur des communications électroniques selon les modalités décrites sur le site www.mediation-telecom.org

ARTICLE 18 : DISPOSITIONS DIVERSES

Les présentes CGV annulent et remplacent les précédentes, sous réserve de ce qui suit pour les abonnements en cours. La Société pourra modifier les CGV sous réserve d'en informer le client par tout moyen au moins un (1) mois avant leur entrée en vigueur. En cas de désaccord du client, il disposera à compter de la date d'entrée en vigueur de quatre (4) mois pour demander la résiliation du Contrat par lettre recommandée selon les modalités de l'article 15. A défaut de résiliation, le Client est réputé avoir accepté les nouvelles conditions générales. Sauf preuves contraires apportées par le client, les enregistrements informatiques effectués par la Société constituent pour les parties une preuve des consommations de trafic ou de connexion du client. En aucun cas, le Contrat n'emporte le droit pour le Client d'utiliser la marque commerciale ou tout autre signe distinctif de la Société.

Signature du Client
(Précédée de la mention « Lu et approuvé »)