

Outremer Telecom est une Société par Actions Simplifiées au capital de 4 281 210, 30 €, sise ZI de la Jambette – BP 280 - 97232 LE LAMENTIN (Martinique), immatriculée au RCS de Fort de France, sous le numéro 383 678 760, Numéro TVA intracommunautaire FR51383678760.

Les présentes Conditions Générales de Vente, complétées par les Conditions Particulières remises au Client, et le contrat d'abonnement constituent le contrat de Service. Au cas où l'une des dispositions des présentes Conditions Générales et/ou Particulières serait déclarée contraire à la réglementation en vigueur ou non valable, cette disposition sera déclarée non écrite. En cas de contradiction des dispositions entre les présentes Conditions Générales et les Conditions Particulières, ce sont les Conditions Particulières qui prévalent.

1. OBJET

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) ont pour objet de définir les modalités dans lesquelles Outremer Telecom met à la disposition du Client, domicilié dans les DOM (Guadeloupe, Guyane et Martinique) et dans les zones de couverture, pour ses besoins propres dans le cadre d'un usage strictement personnel et privé, le Service, à l'adresse d'installation indiquée lors de la souscription. Les présentes CGV ont également pour objet de définir les conditions dans lesquelles le Client accède et utilise le Service.

2. SOUSCRIPTION

La souscription est réservée aux personnes physiques disposant de la pleine capacité juridique. Le Client atteste du pouvoir, de l'autorité et de la capacité nécessaires à la conclusion et à l'exécution des obligations prévues aux présentes.

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 ou quittance de loyer, d'électricité, d'eau 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. L'établissement bancaire doit être domicilié dans l'un des départements suivants : Martinique, Guadeloupe, Guyane, Mayotte, Ile de la Réunion ou bien en Métropole,
- Un chèque barré au nom du Client du même compte que le RIB susmentionné.

Une seule offre peut être souscrite par le Client par ligne téléphonique et par foyer.

3. CONDITION DE RESERVE

Outremer Telecom se réserve le droit de ne pas enregistrer une demande de souscription si :

- toutes les pièces justificatives visées à l'article 2 n'ont pas été remises ou ne sont pas valables,
- ou bien si le Client est en situation d'impayé sur d'autres offres/produits, et en l'absence de contestation sérieuse de la créance d'Outremer Telecom.

Si le Client est en situation d'impayé, et en cas d'absence de contestation sérieuse de la créance d'Outremer Telecom, il devra régulariser sa situation avant toute nouvelle souscription. En outre, Outremer Telecom se réserve le droit de demander une avance sur consommation / dépôt de garantie spécifique en cas d'impayé par le Client sur d'autres produits / offres commercialisés par Outremer Telecom.

Si l'ensemble des pièces mentionnées à l'article 2 ne sont pas fournies dans un délai de 8 jours à compter de la souscription, Outremer Telecom se réserve le droit de considérer le contrat comme caduc. A ce titre, le Client renonce à solliciter une quelconque indemnisation.

Le versement d'un dépôt de garantie et/ou d'une avance sur consommation est obligatoire lors de la souscription du contrat. La valeur du dépôt de garantie et/ou de l'avance sur consommation est présentée dans les Conditions Particulières. 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. Le dépôt de garantie et/ou l'avance sur consommation pourra être compensé en cas d'impayé - en l'absence de contestation sérieuse de la créance d'Outremer Telecom - et à hauteur de l'impayé constaté. Est considéré comme impayé, toutes sommes dues (principal et accessoire) par le Client dans le cadre de son contrat et n'ayant pas été honorées dans les délais impartis (voir article 9). En cas de compensation, il pourra être demandé au Client de verser les sommes nécessaires à la reconstitution du dépôt de garantie / avance sur consommation à hauteur de la valeur fixée dans les Conditions Particulières.

4. ACCES AUX SERVICES

La fourniture de l'Offre dépend de la zone géographique dans laquelle se situe le Client et de l'éligibilité technique de la ligne au moment de la souscription du contrat. Le détail des offres est présenté dans les Conditions Particulières.

- **Débit**

Les débits d'accès Internet proposés dans le cadre du Service sont des débits IP de synchronisation aux équipements constituant le réseau Outremer Telecom et permettant la fourniture du Service. Ils ne doivent pas être entendus comme étant des débits d'échanges de données, ni des mesures de temps de réponse et/ou de performances techniques (pour le surf, les téléchargements, les envois d'e-mails...) lesquels dépendent des différents serveurs et équipements de routage composant le réseau Internet et qui ne relèvent pas de la responsabilité d'Outremer Telecom.

La ligne du Client est activée au maximum de son potentiel.

- **Accès aux SERVICES**

La ligne téléphonique de l'abonné doit être analogique, non résiliée (faisant l'objet du contrat d'abonnement chez l'opérateur historique) isolée et éligible à la technologie ADSL ainsi qu'aux options choisies par le Client, et être située dans la zone de couverture. Pour les personnes ne disposant pas de ligne téléphonique, Outremer Telecom pourra être mandaté afin de réaliser les procédures nécessaires auprès de France Télécom. Le détail de cette offre est présenté dans les Conditions Particulières..

L'accès aux Services est subordonné à la détention et à l'utilisation des équipements fournis et agréés, à défaut Outremer Telecom 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. Outre mer Telecom informe le Client que la modification du numéro d'appel affecte l'usage, il convient de ce fait de notifier toutes modifications.

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.

- **Equipement**

Afin de pouvoir accéder aux différents Services ADSL, le Client doit disposer de la Box dédiée à l'offre. L'équipement est, et reste, la propriété d'Outremer Telecom, le Client en assure la bonne garde. Outremer Telecom recommande au Client de raccorder la Box au secteur via une prise parafoudre et un onduleur.

- **Utilisation des Services**

Internet – Web

Le Service d'accès à Internet comprend l'accès au réseau Internet via la technologie ADSL au débit technique auquel la ligne téléphonique du Client est éligible au moment de sa souscription.

Outremer Telecom attire l'attention du Client sur les points suivants :

- que les transmissions de données sur l'Internet ne bénéficient que d'une fiabilité technique relative, celles-ci circulant sur des réseaux hétérogènes aux caractéristiques et capacités techniques diverses, qui sont parfois saturés à certaines périodes de la journée.
- qu'Outremer Telecom ne peut exercer de contrôle sur les données qui pourraient transiter par son centre serveur et sur les contenus qu'elle héberge à la demande du Client.
- qu'en application des dispositions légales, Outremer Telecom, en tant qu'hébergeur, pourra être amenée à suspendre et, le cas échéant, à supprimer la mise à disposition d'un contenu manifestement illicite.
- que les temps de réponse et les performances techniques pour consulter, interroger ou transférer des informations dépendent des différents serveurs et équipements de routage composant le réseau Internet et qui ne relèvent pas de la responsabilité d'Outremer Telecom.
- que certains réseaux et services spécifiques peuvent dépendre d'accords particuliers et être soumis à des restrictions d'accès.
- que les données circulant sur l'Internet ne sont pas protégées contre des détournements éventuels, et qu'ainsi la communication de mots de passe, codes confidentiels, et plus généralement, de toute information à caractère sensible est effectuée par l'Abonné à ses risques et périls.

- qu'il lui appartient de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et/ou logiciels stockés sur son Equipement, de la contamination par des virus comme de tentatives d'intrusion dans son système informatique par des tiers via le Service, que l'Abonné soit équipé ou non d'un système de protection fourni ou non par Outremer Telecom.
- que son Equipement est sous son entière responsabilité et qu'en conséquence Outremer Telecom n'est pas responsable de tout dommage survenu sur ledit Equipement du fait de sa connexion, sauf faute d'Outremer Telecom.
- que le partage de l'accès Internet, notamment dans le cadre de la technologie WiFi, peut générer d'éventuels désagréments comme une baisse du débit.
- que le Service peut être perturbé voire interrompu momentanément et/ou localement en cas de travaux techniques d'entretien de renforcement ou d'extension du réseau sur l'un des systèmes auxquels ledit réseau est connecté.

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

Le Service d'accès à 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 des offres téléphone, Outremer Telecom 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 ».

L'accès au Service d'accès à Internet n'est accessible qu'en utilisant un équipement compatible et approprié (modem) délivré par Outremer Telecom, 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 Conditions Particulières).

Boîte aux lettres électronique

Il est créé automatiquement pour chaque nouveau Client une boîte aux lettres électronique. Le Client peut par cette messagerie électronique écrire, recevoir et stocker des messages électroniques. En cas de résiliation, la boîte aux lettres 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 créée lors la souscription constitue l'adresse e-mail principale du Client. Outremer Telecom se réserve le droit de communiquer avec le Client sur cette adresse pour l'informer notamment de l'évolution des présentes conditions ou de son compte. Outremer Telecom encourage fortement le Client à consulter régulièrement les messages adressés par Outremer Telecom à son adresse e-mail principale.

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

Les messages sont conservés par Outremer Telecom sur ses serveurs dans la limite de la taille de la boîte aux lettres (voir Conditions Particulières). Tout dépassement de cette capacité entraînera la non-réception des nouveaux messages.

Outremer Telecom ne saurait être responsable des conséquences de la saturation de la boîte aux lettres et notamment de la perte de messages.

Tout titulaire de boîte aux lettres à la possibilité de faire figurer éventuellement ses coordonnées (nom, prénom, adresse e-mail) dans un carnet d'adresses des Clients d'Outremer Telecom.

Service de Téléphonie – VoIP

L'accès à ce Service est subordonné à la souscription d'un forfait ADSL, activé sur une ligne téléphonique éligible au Service.

Ce Service permet d'émettre et de recevoir des appels depuis un téléphone fixe relié au modem. La liste des destinations vers les fixes et les mobiles incluses dans le forfait VoIP, ainsi que les prix des destinations hors forfait sont consultables dans les Conditions Particulières et le catalogue des prix.

Outremer Telecom attire l'attention du Client sur le fait que certains services tels que : Fax, alarme médicale et/ou de sécurité, terminal de paiement, modem, minitel, interphone, ... peuvent ne pas fonctionner avec l'offre ADSL lorsque l'abonnement à l'opérateur historique n'est pas conservé.

- **La TV Numérique - IPTV**

L'accès à ce service est subordonné à l'utilisation d'un décodeur fourni soumis à des conditions d'éligibilité de la ligne (voir Conditions Particulières).

Le Service de TV intègre l'accès à un bouquet de chaînes de télévision incluses dans l'offre souscrite et offre au Client la possibilité d'accéder à des bouquets de chaînes payantes optionnels. La liste des chaînes dans les différents bouquets est consultable dans les Conditions Particulières et le catalogue des prix. Cette dernière est susceptible d'évolution. En cas d'utilisation concomitante, le débit effectif de l'accès Internet est réduit en conséquence.

Concernant les programmes dits « 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 ».*

- **Divers**

D'autres services et options soumis à conditions sont disponibles. Le détail des services et le prix sont indiqués dans les Conditions Particulières et le catalogue des prix

5. DUREE DU CONTRAT

Le Service est souscrit pour une durée indéterminée avec une période initiale d'engagement ou non, si période d'engagement il y a, celle-ci est fonction de l'offre choisie et elle est mentionnée dans le contrat signé. Le Contrat peut être résilié selon les conditions visées à l'article « Résiliation » des présentes Conditions Générales.

6. OBLIGATIONS DU CLIENT

- **Obligation relative à l'utilisation**

Le Contrat est conclu intuitu personae. Le Client s'interdit de le céder, de le transmettre ou de le commercialiser à un tiers, sous quelque forme que ce soit. La cession des appels est présumée, sauf preuve du contraire, lorsque sont appelés plus de 99 correspondants différents au cours d'une période de facturation.

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 2 heures de communication par appel (VoIP). Outremer Telecom, pourra facturer tous appels ou/et suspendre le Service, y compris pour les appels émis sur la tranche horaire dite « illimitée », en cas d'utilisation abusive et/ou frauduleuse par le Client. Est considérée comme abusive toutes communications dont la durée est supérieure à la durée maximale par appel mentionnée ci-dessus. Toute consommation abusive pourra faire l'objet d'une facturation au tarif en vigueur d'une consommation hors forfait. Sont considérées comme utilisation frauduleuse notamment toute utilisation partagée du service, et toute communication dont l'acheminement est détourné ou re-routé via un boîtier radio.

Le Client s'engage à utiliser son forfait pour ses besoins propres dans le cadre d'un usage strictement privé entre deux individus et personnel. Il s'interdit toute utilisation anormale, illégale et frauduleuse du Service et tout agissement susceptible de mettre en péril la sécurité ou la disponibilité des serveurs et/ou du réseau Outremer Telecom et/ou de dégrader le Service, comme par exemple de pratiquer la communication en masse de messages électroniques non sollicités (SPAM) ou à des fins de piratage.

Le Client s'interdit également de contrevenir à toutes les dispositions légales ou règlementaires en vigueur, et notamment en termes de télécommunications et à se connecter au Service aux moyens d'équipements terminaux de télécommunications non conformes à la réglementation relative à l'agrément des équipements terminaux de télécommunications.

Outremer Telecom rappelle qu'elle demeure étrangère et ne peut assumer une quelconque responsabilité du fait des relations que le Client pourra nouer, au travers de l'utilisation du Service, avec tous tiers dans le cadre d'opérations de toute nature et notamment commerciales, ces dernières ne concernant exclusivement que le Client et le tiers concerné. De même, Outremer Telecom ne pourra en aucun cas être tenue responsable en cas de poursuites judiciaires à l'encontre du Client du fait de l'usage du Service.

Il appartient au Client de veiller à la conservation en bon état des canalisations, gaines et passages des câbles situés à l'intérieur de la propriété desservie. Le Client doit prendre en charge les frais d'entretien et de réparation des installations et des câbles de raccordement en cas de détérioration de ceux-ci. Toute dépose ou modification du ou des câbles de raccordement dans la propriété desservie jusqu'au point de terminaison doit être faite avec l'assistance d'Outremer Telecom.

- **Obligation relative au paiement**

Le Client est responsable du parfait paiement de l'ensemble des sommes facturées au titre du présent Contrat en contrepartie du Service qui lui est fourni et s'engage à payer ces sommes. Tant que le Client reste abonné, il reste débiteur du montant facturé dans le cadre des Services et de l'ensemble des consommations. Le Client doit prévenir immédiatement Outremer Telecom de tout changement de domicile ou de coordonnées bancaires.

7. ENGAGEMENTS ET RESPONSABILITES D'OUTREMER TELECOM

Outremer Telecom s'engage à satisfaire toute demande de souscription dans la limite de la capacité de son réseau, des zones de couvertures, des contraintes techniques et de qualité de ses services.

Outremer Telecom s'engage à assurer un service de qualité, et à assurer la disponibilité du service. Toutefois des opérations de maintenance et/ou d'évolution technologique peuvent survenir et entraîner une interruption temporaire du Service.

Outremer Telecom s'engage à rétablir le service interrompu dans un délai de douze (12) jours ouvrés à compter de la réception de la signalisation de l'interruption du Service par le Client via le Service Client (1020). Le dépassement du délai de rétablissement de douze (12) jours ouvrés ouvre droit au Client à une indemnité forfaitaire d'un montant égal au prorata de la mensualité due pour le Service interrompu entre le délai maximum de rétablissement prévu et la date de rétablissement effectif. Cette indemnité n'est pas due dans le cas où le retard n'est pas imputable à Outremer Telecom en raison de survenance d'une cause étrangère ou du fait du Client.

La responsabilité d'Outremer Telecom ne saurait être engagée dans les cas suivants :

- mauvaise utilisation par le Client et/ou par ses correspondants du Service,
- mauvaise installation du terminal et/ou de ses accessoires ou utilisation d'un matériel non agréé,
- suspension de l'accès au Service dans les cas visés aux présentes,
- perturbations ou interruptions du réseau non directement imputables à Outremer Telecom,
- perturbations, quelle qu'en soit la nature, et/ou indisponibilité totale ou partielle, et/ou interruption de tout ou partie du Service proposé sur les réseaux de télécommunications fournis et exploités par des fournisseurs ou opérateurs tiers,
- absence de mise en œuvre ou mise en œuvre défectueuse du service de présélection, non directement imputable à Outremer Telecom,
- force Majeure,
- modifications dues à des prescriptions de l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et Postes à Outremer Telecom.

8. PRIX DU SERVICE - MODIFICATION CONTRACTUELLE

- **Tarif**

Le prix du Service est défini dans les Conditions Particulières et le catalogue des prix et est susceptible d'évoluer. Les modifications des tarifs sont applicables aux Contrats en cours d'exécution sous les formes et conditions prévues à l'article L121-84 du code de la consommation (cf. ci-dessous).

Le prix ne comprend pas les services souscrits auprès d'un éditeur ou fournisseur tiers auprès desquels le Client s'acquitte directement de ses paiements.

- **Modification contractuelle**

Conformément à l'article L121-84 du code de la consommation, « *Tout projet de modification des conditions contractuelles de fourniture d'un service de communications électroniques est communiqué par le prestataire au consommateur par écrit ou sur un autre support durable à la disposition de ce dernier au moins un mois avant son entrée en vigueur, assorti de l'information selon laquelle ce dernier peut, tant qu'il n'a pas expressément accepté les nouvelles conditions, résilier le contrat sans pénalité de résiliation et sans droit à dédommagement, jusque dans un délai de quatre mois après l'entrée en vigueur de la modification* ».

Toute modification de Service(s) par le Client pourra être soumise à des frais facturés conformément à la Documentation tarifaire. Si cette modification est soumise à de nouvelles conditions contractuelles, celles-ci seront communiquées préalablement au Client conformément aux dispositions du code de la consommation. La modification des Services à l'initiative du Client, par l'ajout ou la

suppression des Services (Internet et Téléphonie) dans le cadre d'une offre entraînera un réengagement au(x) service(s) en fonction de l'offre choisie.

La modification à l'initiative du Client du Service de Télévision de son bouquet de télévision par le choix d'un bouquet de gamme supérieure ou inférieure, entraînera un réengagement au(x) Service(s) en fonction de l'offre choisie.

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

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.

Les demandes de modification d'une offre ou de chaînes effectuées par le Client sont effectives à J+1 de la demande.

9. MODALITES DE PAIEMENT / FACTURATION

• Date de paiement

Les factures sont exigibles à la date indiquée sur la facture.

• Facturation

Outremer Telecom édite une facture sur support dématérialisé indiquant notamment les sommes à payer ainsi que la date d'échéance du paiement. Le décompte des sommes à payer effectué par Outremer Telecom présente les opérations ou achats réalisés par le Client via le Service souscrit à Outremer Telecom et sur la base desquels la facturation est établie. 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.

Une facture détaillée, portant sur l'ensemble des communications de la période facturée peut être envoyée au Client s'il en fait la demande.

Le Client communiquera tout changement de ses coordonnées bancaires à Outremer Telecom dès qu'il en aura connaissance.

• Avance sur consommation

Une avance sur consommation pourra être demandée au Client pour toute consommation en dépassement ou hors forfait, lorsque, entre deux périodes de facturation, la consommation atteint un montant supérieur à la moyenne des consommations effectuées sur les trois dernières périodes de facturation ou, si le Client a moins de trois mois d'ancienneté, lorsque le montant de ses consommations en dépassement ou hors forfait sont supérieures ou égales à cinquante (50) € TTC.

Une avance sur consommation peut également être demandée au moment de la souscription si le Client est, ou a été en impayé (article 3).

Outremer Telecom se réserve le droit de suspendre le Service en cas de refus ou dans l'attente du règlement d'avances sur consommation par le Client. La modalité de paiement des avances sur consommation sont indiquées dans les Conditions Particulières.

La valeur de l'avance sur consommation est fixée dans les Conditions Particulières.

• Dépôts de garantie

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

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, Outremer Telecom se réserve le droit de restreindre, selon les modalités de l'article « Suspension », le(s) Service(s) du Client en cas de refus ou à défaut de réception dans les quarante-huit (48) heures du (des) Dépôts de garantie. Le Dépôt de garantie est alors prélevé en deux fois sur les deux premières factures ou selon les modalités prévues dans les Conditions Particulières. Ces Dépôts de garantie sont restituables, déduction faite des éventuels impayés, dans un délai de dix (10) jours suivant la justification par le Client de la disparition du motif ci-dessus ayant justifié leur versement ou dans un délai de dix (10) jours suivant la résiliation des Services concernés.

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

- **Retard ou défaut de paiement – suspension du Service**

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

En cas d'impayé (notamment rejet de prélèvement), Outremer Telecom suspendra, dans les conditions prévues (article 10) l'accès au Service. Si la régularisation n'intervient pas dans un délai de 10 jours à compter de la suspension, Outremer Telecom procédera à la compensation des sommes dues avec le Dépôt de Garantie/Avance sur Consommation visé à l'article 3. A défaut de régularisation dans un délai de 15 jours à compter de la suspension, Outremer Telecom sera en droit de procéder de plein droit à la résiliation du Contrat d'abonnement après information préalable du Client valant mise en demeure restée sans effet. Les redevances d'abonnement restant dues deviennent immédiatement exigibles. Les dettes dues au titre d'un Contrat peuvent être reportées sur un autre Contrat dont le Client est titulaire. Les frais afférents à chaque incident de paiement seront refacturés au Client. La suspension et le rétablissement de la ligne donneront lieu à la perception de frais spécifiques. Le montant des frais de suspension et les modalités de calcul des frais d'impayé sont précisés dans les Conditions Particulières. 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 de l'Abonnement, le Client pourra souscrire un nouvel Abonnement. Les anciens Identifiants de l'Abonné pourront ne plus être disponibles.

10. RESTRICTION / SUSPENSION

Outremer Telecom peut sans que le Client ne puisse se prévaloir d'une quelconque indemnité :

Suspendre ou restreindre sans préavis l'accès au Service :

- en l'absence de régularisation d'un dossier incomplet dans les 8 jours à compter de la demande d'Outremer Telecom,
- en cas de fausse déclaration, d'usurpation d'identité ou d'utilisation frauduleuse du Service (voir ci-dessus).

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

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

Outremer Telecom se réserve le droit de facturer au Client des frais en cas de suspension ou de restriction du Service. Voir les Conditions Particulières.

11. RESILIATION

Le Client peut résilier à tout moment le Contrat en adressant une lettre recommandée avec avis de réception à l'adresse du Service Client de son département (article Réclamation). La résiliation prendra effet dans un délai de dix (10) jours à compter de la réception de la lettre par Outremer Telecom. Toutefois le Client peut demander que la résiliation intervienne dans un délai supérieur à dix (10) jours.

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

- **Résiliation anticipée avant la fin de la durée initiale d'engagement**

Si vous résiliez le Contrat pendant votre période d'engagement, soit avant le terme, vous devez vous acquitter des redevances restant dues jusqu'au terme en sus des frais de résiliation, excepté pour les cas de résiliation anticipée pour motifs légitimes. Si la durée initiale d'engagement est égale à vingt-quatre (24) mois, conformément à l'article L121-84-6 du Code de la consommation, vous pouvez résilier votre Contrat à compter de la fin du douzième mois moyennant le paiement d'un quart du montant restant dû au titre de la fraction non échue de la période minimum d'exécution du Contrat, à l'exception des résiliations pour motif légitime.

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

Le Client doit également restituer les équipements mis à sa disposition. En cas de non restitution des équipements ou en cas de restitution d'équipements 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.

• **Résiliation en dehors de la durée initiale**

En dehors de la durée initiale, le Contrat peut être librement résilié. Des frais forfaitaires de résiliation sont facturés (cf. : Conditions Particulières).

Le Client doit également restituer les équipements mis à sa disposition. En cas de non restitution des équipements ou en cas de restitution d'équipements 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.

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

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

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

Non fourniture de services ou de dysfonctionnements répétés : En cas de non fourniture ou de dysfonctionnement répétés du Service, le Client devra en aviser Outremer Telecom 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 Outremer Telecom, il est fondé à résilier le présent contrat pour motif légitime pendant les quatre (4) semaines qui suivent. Le Client devra restituer les équipements mis à sa disposition. Est considéré comme dysfonctionnements répétés, tous problèmes (techniques, matériel...) empêchant le Client de se connecter pendant une durée continue supérieure à une (1) heure par jour et sur un période de plus de trente (30) jours.

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

En cas de déménagement, le Client a la possibilité de solliciter le transfert de son Service, sous réserve de déménagement dans une zone de couverture éligible aux Services détenus par le Client, et de poursuite par Outremer Telecom 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 relatif sera résilié. En cas de déménagement du Client dans une zone de couverture non éligible aux services concernés, le contrat initial sera résilié et le Client pourra le cas échéant souscrire à une nouvelle offre adaptée.

- **Résiliation du fait d'Outremer Telecom**

Le Contrat peut être résilié par Outremer Telecom sans indemnité, en cas de :

- fausse déclaration du Client,
- défaut d'une pièce justificative dans le délai de huit (8) jours (article 3),
- usurpation d'identité,
- utilisation frauduleuse du Service,
- manquement du Client à ses obligations au titre du présent Contrat, ainsi qu'en cas d'utilisation d'une Box volée,
- décès du Client. Jusqu'à la résiliation, les ayants droits du Client sont garants des sommes dues,
- cession, location ou transferts de toutes sortes du Contrat. La cession d'appel est présumée, sauf preuve du contraire, lorsque sont appelés plus de quatre-vingt-dix-neuf (99) correspondants différents au cours d'une période de facturation.
- non-paiement dans le délai de quinze (15) jours à compter de la suspension de la ligne,
- utilisation abusive et/ou anormale et/ou frauduleuse du Service par le Client,
- retrait ou suspension de l'autorisation accordée à Outremer Telecom par le Ministre chargé des Télécommunications,
- en cas d'aléas liés à la propagation des ondes électromagnétiques ou en cas fortuit pendant les périodes de conjonctions solaires ou lunaires.

En cas de résiliation du Contrat, Outremer Telecom 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 équipements mis à sa disposition. En cas de non restitution des équipements ou en cas de restitution d'équipements endommagés une somme forfaitaire sera facturée en sus du Dépôt de Garantie.

12. LOCATION / PRET - RESTITUTION DES EQUIPEMENTS

Les équipements loués ou prêtés tels que le modem et le décodeur restent la propriété pleine et entière d'Outremer Telecom.

En cas de résiliation, et quelle qu'en soit la cause, le Client doit restituer le ou les équipements, en bon état de fonctionnement et complet, soit en l'envoyant par voie postale avec avis de réception, soit en le restituant dans l'Espace Client de son département.

En cas de non restitution Outremer Telecom facturera une somme forfaitaire en sus du dépôt de garantie / avance sur consommation. Le Client autorise Outremer Telecom à utiliser ses coordonnées bancaires transmises, afin de recouvrer les sommes dues.

En cas de restitution d'équipements endommagés - pour des raisons directement liées à l'usage inapproprié ou la conservation impropre, sauf preuve du contraire, une somme forfaitaire sera facturée en sus du Dépôt de Garantie. Le Client autorise Outremer Telecom à utiliser ses coordonnées bancaire transmises, afin de recouvrer les sommes dues.

13. CONTRATS CONCLUS A DISTANCE ET HORS ETABLISSEMENT

En application de l'article L.121-21 du Code de la consommation, le Client, ayant souscrit à distance, a la faculté d'exercer son droit de rétractation en contactant le service Client et/ou en écrivant en RAR au service de son département (adresse ci-dessous mentionnée), dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la souscription à l'offre, sous réserve, en cas de location ou de mise à disposition d'un équipement, que ce dernier soit retourné à Outremer Telecom.

Les éventuels frais de retour pour retourner les équipements sont à la charge du Client.

Toutefois, conformément à l'article L.121-21-8 du Code de la consommation, le droit de rétractation ne peut être exercé si le service a été pleinement exécuté avant la fin du délai de rétractation, et/ou si le contenu numérique non fourni sur un support matériel, dont l'exécution a commencé après l'accord préalable exprès et renoncement exprès du Client à son droit de rétractation. En toute état de cause, si le Client exerce son droit de rétractation dans les conditions prévues à l'article L.121-21-5 du Code de la consommation, il sera redevable d'un montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter.

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.

14. ANNUAIRE UNIVERSEL - RENSEIGNEMENTS TELEPHONIQUES

Pour les Services concernés, le Client est informé que ses coordonnées sont transmises gratuitement à toute personne autorisée par l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes à éditer un annuaire universel ou fournir un service de renseignements universels.

Le Client est informé qu'il peut gratuitement et dans le respect des articles R10 et suivants du Code des postes et des communications électroniques, exercer les droits suivants sur les données de la Liste le concernant :

- ne pas être mentionné sur la Liste d'abonnés ou d'utilisateurs publiées ou susceptibles d'être consultées par les services de renseignements ;
- s'opposer à ce que la Liste comporte l'adresse complète de son domicile ;
- s'opposer à ce que la Liste fasse référence à son sexe, sous réserve d'absence d'homonymie sur la même liste ;
- s'opposer à ce que les données à caractère personnel le concernant issue de la Liste soient utilisées dans des opérations de prospection directe soit par voie postale, soit par voie de communications électroniques, à l'exception des opérations concernant la fourniture du service téléphonique au public et relevant de la relation contractuelle entre l'Opérateur et le Client ;
- que ces données soient mentionnées sur des listes d'abonnés ou d'utilisateurs permettant la recherche inversée de l'identité de l'abonné et de l'utilisateur à partir de son numéro de téléphone.

Le Client est informé qu'il peut également s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique.

Le Client est informé qu'il peut, dans les conditions prévues aux articles 35 et 36 de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978, rectifier, compléter, clarifier, mettre à jour ou effacer les données de la Liste le concernant. Le Client est informé que le délai de parution des informations le concernant dans les annuaires des différents Editeurs dépend des conditions et fréquences de parution propres aux Editeurs. En conséquence, Outremer Telecom ne s'engage sur aucun délai de parution des données du Client.

Le(s) numéro(s) de téléphone attribué(s) dans le cadre du Service n'est (sont) pas attribué(s) de manière définitive au Client, Outremer Telecom, pouvant pour des raisons règlementaires, modifier ce dernier et cela sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnisation.

15. INFORMATIQUE ET LIBERTES

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

Les DCP sont collectées par SFR dans le cadre de la souscription et de l'utilisation des Services par le Client.

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

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

Les DCP pourront être traitées par le personnel habilité du Groupe, des sous-traitants, partenaires ou prestataires de SFR. Il est précisé que les sous-traitants, partenaires ou prestataires situés en dehors de l'Union européenne sont conformes à la réglementation en vigueur de protection des données personnelles.

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

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

Il peut exercer ces droits :

- en envoyant un courrier postal à :
- Pour les Antilles à : Outremer Telecom, Service Clients – Données Personnelles, ZI Jambette, CS 90013, 97282 LE LAMENTIN CEDEX
- Pour la Guyane à : Outremer Telecom, Service Clients – Données Personnelles, BP 723, 97336, Cayenne Cedex

Par voie électronique, via son espace-client ou à l'adresse suivante donnees-personnelles@sfrcaraibe.com.

Devront être indiqué ses nom, prénom, numéro de contrat ainsi que joint une copie de la pièce d'identité de la personne concernée. Le Client est informé que les DCP le concernant sont conservées ou supprimées après son décès conformément à la Réglementation et qu'il dispose du droit de donner instruction de communiquer ou non ces données à un tiers qu'il aura

préalablement désigné.

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

Afin de se prémunir contre d'éventuels impayés et de lutter contre les fraudes, SFR pourra :

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

16. OBLIGATION LEGALE DU CLIENT CONTRE LE PIRATAGE

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 L335-7 du CPI, la suspension de l'accès n'affecte pas le versement du prix de l'abonnement au fournisseur du Service.

17. CESSIBILITE DU CONTRAT PAR OUTREMER TELECOM

Outremer Telecom peut céder, transférer ou apporter les droits et obligations nés du Contrat.

18. COOPERATION AVEC LES AUTORITES PUBLIQUES

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

19. CONVENTION DE PREUVE

Pour les besoins, les Parties conviennent que l'écrit sous forme électronique est admis comme support probant au même titre que l'écrit sur support papier. Les Parties conviennent de conserver les enregistrements informatiques et les copies papier des messages ou commandes qu'elles s'échangent pour l'exécution du présent contrat de telle manière qu'ils puissent constituer des copies fidèles et durables au sens de l'article 1348 du Code civil.

20. RECLAMATION

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.

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

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

Pour les **Antilles** à : Outremer Telecom, Service Clients, ZI la Jambette, BP 280, 97285, Le Lamentin Cedex 2

Pour la **Guyane** à : Outremer Telecom, 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 jours, il peut soumettre sa réclamation, par écrit, au service consommateurs à l'une des adresses suivantes :

Pour les **Antilles** à : Outremer Telecom, Service Consommateurs, ZI la Jambette, BP 280, 97285, Le Lamentin Cedex 2

Pour la **Guyane** à : Outremer Telecom, Service Consommateurs, BP 723, 97336, Cayenne Cedex

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

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