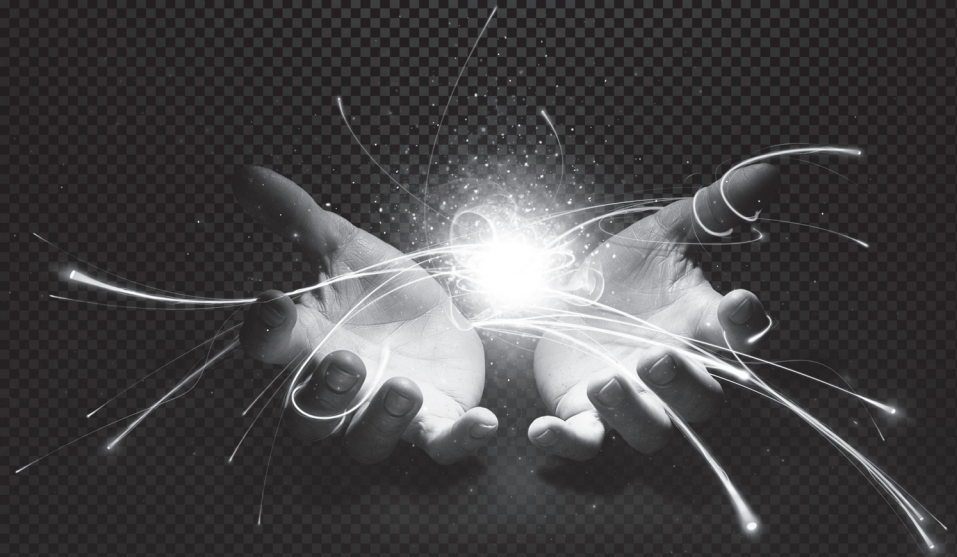


CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE FÉVRIER 2011



NUMERICABLE, SAS au capital de 1.367.522.44€ - RCS Meaux 379 229 529 - NC NUMERICABLE, SA au capital de 25.418.547,50€ RCS Meaux 400 461 950 - 10, rue Albert Einstein
77420 Champs-sur-Marne - ESTUDIOCOMMUNICATION S.A.S - au capital de 122 495 760€ - R.C.S. Strasbourg B 345 347 397 14, rue des Mercuriales 67450 Lampertheim.
© Photo: Arnaud Maillard Artwork: Pierre Doucin / Creative Syndicate.

numericable.fr

numericable^{HD}
TV HD - NET 100 MEGA - TEL

numericable^{HD}
TV HD - NET 100 MEGA - TEL

Les Conditions Générales de Vente ci-après détaillent l'ensemble des dispositions liées aux Services souscrits auprès de la Société. Ces Services sont réservés à l'usage domestique et personnel du Client au sein de son cercle de famille et ne peuvent en aucun cas être utilisés à des fins professionnelles ou commerciales.

ARTICLE 1 : DÉFINITIONS

Client : personne physique majeure ayant la pleine capacité juridique lors de la souscription et pendant toute sa durée du Contrat.

Conditions Particulières : ensemble de la Documentation tarifaire, des conditions spécifiques et du récapitulatif des offres souscrites.

Contrat : désigne les Conditions Particulières (ci-après « CP »), les Conditions Générales de Vente (ci-après « CGV ») et le cas échéant le Mandat de dégroupage.

Carte Sim : Carte à puce introduite dans le terminal mobile. La propriété de la carte et du logiciel intégré n'est en aucun cas transférée au Client.

Clé 3G+ : terminal mobile qui comprend un port USB et qui fait office de modem. Le Client raccorde la clé 3G+ à son ordinateur pour accéder au Service 3G+ souscrit.

Carte Sim 3G : Carte à puce introduite dans la Clé 3G+. Cette carte identifie le Client sur le réseau 3G+, indépendamment de la Clé 3G+ utilisée, permettant l'émission et la réception des communications data. La propriété de la Carte Sim 3G et du logiciel intégré n'est en aucun cas transférée au Client.

Dépôt de garantie : le Client versera à la Société à titre de garantie une (des) somme(s) :

- en contrepartie de la mise à disposition du Matériel et dont le montant est fixé à la Documentation tarifaire,
- au titre de l'article 10 des présentes,

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

Espace clients : espace accessible sur www.numericable.fr, après authentification.

Mandat de dégroupage : le Client

donne mandat à la Société pour pouvoir effectuer auprès de l'opérateur historique les démarches et opérations techniques nécessaires à la fourniture du Service et notamment au dégroupage.

Matériel(s) : équipement(s) et connectique(s) fournis par la Société et nécessaires à l'utilisation des Services.

Raccordement : branchement du logement du Client au réseau de la Société et/ou activation d'ues Matériel(s) mis à sa disposition par la Société.

Service Clients : ensemble de services d'assistance technique ou commerciale mis à disposition par la Société à ses Clients aux coordonnées suivantes : Service Clients Numericable – TSA 61 000 – 92894 Nanterre Cedex 9 ou par téléphone au 3990 (prix d'un appel local depuis un poste fixe) tous les jours de 8h à 22h.

Services : Service Télévision, Service Internet, Service Téléphone et Service 3G+ décrits à l'article 3 des présentes. Les Services sont commercialisés auprès des Clients sous forme d'offres, constituées de un ou plusieurs Service(s) dénommées alors Pack, et options. Ces services sont disponibles selon les zones géographiques (notamment pour la téléphonie mobile et les Services par ADSL) et l'éligibilité technique.

Société (selon la zone géographique du Client) :

- NC Numericable SA au capital de 25.418.547,50 €, 10 rue Albert Einstein – 77420 Champs sur Marne, RCS Meaux B 400 461 950, agissant en son nom et pour le compte des sociétés qu'elle contrôle au sens de l'article L.233-3 du Code de commerce, ou,
- Numericable SAS au capital de 1.367.522, 44 €, 10 rue Albert Einstein – 77420 Champs sur Marne, RCS Meaux 379 229 529, ou,
- Est Videocommunication SAS au capital de 122 495 760 €, 14, rue des Mercuriales - 67450 Lampertheim, RCS Strasbourg B 345 347 397

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

Téléchargement en émission (en anglais Upload) : notion

définissant l'envoi de données depuis le Matériel du Client vers Internet. La vitesse d'émission s'exprime généralement en Méga bits par seconde (Mbps).

ARTICLE 2 : OBJET

Le présent Contrat définit les conditions et les modalités de fourniture des Services par la Société au Client. Le Contrat est remis au Client qui déclare l'avoir reçu, lu et accepté préalablement à la signature ou à l'acceptation par voie de communications électroniques. Le Contrat est conclu exclusivement pour l'adresse et, pour les services ADSL, la ligne fixe indiquées aux CP (hors transfert suite à déménagement en zone couverte) et situées dans une zone éligible aux Services de la Société.

ARTICLE 3 : DESCRIPTION DES SERVICES

Les Services sont personnels et excluent toute location ou revente en tout ou partie au profit de tiers, notamment à des fins commerciales. Pour les services délivrés via ADSL, l'attention du Client est attirée sur le fait que la bonne réception des services est liée au débit disponible sur la ligne et que ce débit est partagé entre toutes les applications utilisées par le client.

3.1. Le Service de Télévision

La Société est titulaire de droits limitant la diffusion à ses seuls Clients, pour un usage exclusivement privé. Tout acte ou utilisation autres (notamment reproduction et représentation) que ceux autorisés par le code de la propriété intellectuelle constitueraient un acte de contrefaçon et une faute contractuelle quant à l'usage domestique et personnel souscrit. La Société a mis en place un dispositif de verrouillage d'accès pour les Programmes de catégorie V pour lesquels le Client doit créer dans son décodeur un code spécifique confidentiel. Toute personne qui permettrait à des mineurs d'avoir accès à de tels programmes s'exposerait à des sanctions conformément à l'article 227-22 du code pénal.

« Ceci est un message du Conseil Supérieur de l'Audiodivisuel 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 aux services de vidéo à la demande (VOD), disponible selon zones, est soumis à des conditions d'utilisation et à des conditions tarifaires particulières accessibles directement avant toute commande sur l'écran du téléviseur du Client.

3.1.1 Dispositions spécifiques au Service de Télévision par ADSL

Pour souscrire au Service de Télévision par ADSL, la ligne du Client doit être située dans une zone dégroupée par la Société sous réserve d'un débit suffisant.

3.2 Le Service Internet

Sauf dérogation figurant aux CP, sont exclus les accès partagés sauf à des fins domestiques et personnelles et uniquement par l'entourage proche du Client depuis son domicile. Le Client est informé, qu'un défaut de configuration de ses équipements peut générer une dégradation de la qualité de service.

Selon les offres souscrites, le Client peut disposer pendant la durée de l'abonnement au Service :

- d'une mise à disposition à titre accessoire d'un nombre défini d'adresse e-mail
- d'un espace de stockage temporaire par adresse e-mail et par page Web,
- selon l'offre souscrite, d'un forfait limité en émission et/ou réception de données vers Internet (« upload et/ou download »), tout Mégaoctet consommé au-delà de ce forfait étant facturé au tarif indiqué à la Documentation tarifaire en vigueur.

3.2.1 Dispositions spécifiques au Service Internet par ADSL
La bonne réception des services ADSL et le débit maximum annoncé sont fonction de la localisation, des caractéristiques et de la qualité technique de la ligne du Client ainsi que du moyen de raccordement du modem à son ordinateur.

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

3.3.1 Dispositions spécifiques au service de Téléphone fixe par ADSL

Sur les zones non dégroupées ou en cas de dégroupage partiel, le Client continue à être facturé par l'opérateur historique de son abonnement téléphonique. Le cas échéant, le Client sera également facturé par l'opérateur historique de l'usage des services téléphoniques traditionnels. Les offres de téléphone ADSL proposées par la Société concernent exclusivement les appels passés via un téléphone relié directement au modem fourni par la Société à cet effet et en aucun cas les appels passés via un téléphone relié directement à la prise téléphonique avec ou sans filtre ADSL.

3.3.2 Dispositions spécifiques au service de la Téléphonie mobile

La Société fournit un service de radiocommunication publique selon la norme GSM, permettant au Client situé dans la zone couverte par le réseau de Bouygues Telecom, d'émettre et de recevoir des communications à partir d'un terminal mobile commercialisé dans le respect de la réglementation en vigueur et conçu pour recevoir la Carte Sim remise au Client par la Société. La Société commercialise différentes formules, dont des forfaits téléphonie mobile, décrites dans la Documentation tarifaire en vigueur.

3.3.3 Utilisation de la Carte Sim, vol et perte

Le Client s'interdit d'intégrer la Carte Sim dans un équipement autre qu'un téléphone mobile compatible ou de l'utiliser pour des communications dont l'acheminement est détourné ou re-routé ou encore de l'utiliser par le biais d'une numérotation automatique pour l'émission ininterrompue d'appels ou de messages. La composition successive de 3 Codes PIN erronés entraîne le blocage de la Carte Sim. La délivrance d'un code de déblocage de la Carte Sim est facturée au Client selon la Documentation Tarifaire en vigueur.

En cas de perte ou de vol de la Carte Sim, le Client doit immédiatement en informer le Service Clients par téléphone afin que sa ligne soit mise hors service. Il reste redevable des communications passées avec sa carte Sim jusqu'à cette date. Le Client devra envoyer une confirmation écrite sous huit (8) jours à la Société par lettre recommandée avec AR à laquelle sera joint le procès-verbal de police en cas de vol. Le contrat reste en

vigueur et le forfait de téléphonie mobile continue à être facturé. Une nouvelle carte Sim, facturée selon la Documentation tarifaire en vigueur, sera adressée au Client et la ligne remise en service sur simple demande du Client.

3.4 Inscription dans l'annuaire universel :

3.4.1 téléphonie fixe

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

- à figurer dans l'annuaire (Liste rouge),
- à l'utilisation de ses coordonnées dans le cadre d'un démarchage publicitaire (Liste anti-prospection),
- à permettre de retrouver ses coordonnées à partir de son numéro de téléphone (Liste anti recherche inversée),
- à faire figurer son adresse complète dans l'annuaire universel (Liste adresse incomplète),
- à faire figurer son prénom entièrement (Liste initiale prénom).

3.4.2 téléphonie mobile

Les coordonnées du Client seront inscrites par défaut sur liste Rouge. Le Client peut demander gratuitement son inscription aux différentes listes d'annuaire.

Dans les deux cas, la Société transmettra les demandes d'inscription, de modification et d'opposition du Client à l'Editeur en charge des inscriptions, seul responsable de la mise en application des demandes. Le Client reste seul responsable des informations qu'il fournit.

La parution d'informations litigieuses pourra être suspendue sans ouvrir droit à recours contre la Société dans les cas suivants : (i) non production des justificatifs susceptibles de confirmer l'exactitude des informations mises en parution sous quinze jours à compter de la demande adressée par la Société au Client ; (ii) lorsque l'inscription a pour effet de nuire à l'image des annuaires et/ou de porter atteinte aux droits des tiers ; (iii) en cas de publicité mensongère, d'atteinte aux bonnes mœurs ou en vue d'assurer la protection de l'enfance, et plus généralement dans tous les cas susceptibles de violer les lois, règlements et usages professionnels en vigueur.

3.5 Portabilité des Numéros de Téléphone

3.5.1 Lorsque le Client souhaite conserver son numéro de téléphone

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

La mise en œuvre du Service sera au maximum de dix (10) jours à compter de la demande de portabilité auprès de l'opérateur cédant, sauf demande expresse du Client et en cohérence avec les délais d'établissement de l'offre de Service Téléphone souscrite par le Client auprès de la Société.

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

La portabilité est facturée par la Société au Client conformément à la Documentation tarifaire en vigueur.

3.5.2 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 cédant en ce qui concerne le numéro objet de la demande.

Le Client doit s'acquitter, auprès de l'opérateur cédant et d'éventuels opérateurs tiers, des formalités de résiliation de (des) abonnement(s) précédemment détenus) et des sommes restant dues notamment au titre des durées minimales d'engagement desdits abonnements.

Le Client est informé que la portabilité d'un numéro de téléphone fixe n'entraîne pas le transfert des services qu'il détenait au titre du contrat souscrit avec son précédent opérateur.

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

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 à la date de portage initialement prévue un numéro fixe. L'abonnement au titre du Service de Téléphonie fixe de la Société est dû à compter de la date de mise en service de la ligne.

Dans cette hypothèse, le Client reste abonné à son ancien opérateur et demeure redevable de l'ensemble de ses obligations contractuelles envers celui-ci. Si le Client souhaite confirmer sa résiliation auprès de son ancien opérateur, il sort du processus de la portabilité et devra formuler sa demande conformément au contrat le liant à son ancien opérateur.

3.6 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. Le changement est effectué à titre gratuit dans les cas (i) d'un déménagement du Client en dehors de sa zone géographique de numérotation pour le téléphone fixe et (ii) de nuisances avérées sous réserve de la production préalable du justificatif (nouveau bail, rapport de police).

3.7 Conditions d'utilisation des offres téléphone :

3.7.1 Les offres de Téléphone dites «illimitées».

Lorsque de telles offres sont proposées, elles concernent uniquement les communications vocales entre deux individus dans le cadre d'un usage privé. Les modalités de ces offres sont détaillées à la Documentation tarifaire en vigueur, sont notamment exclues des offres illimitées : les mobiles, les numéros spéciaux, les numéros vers des serveurs vocaux et les numéros via les satellites. Ces appels seront facturés conformément à la Documentation tarifaire en vigueur.

3.7.2 Constituent des cas d'utilisation interdite des offres :

- l'utilisation du Service en tant que passerelle de réacheminement de communications ou de mise en relation,
- l'utilisation de l'offre sur des lignes groupées ou sur une ligne RNIS; la connexion de la ligne à un PABX;
- l'utilisation ininterrompue de l'offre via une composition automatique et/ou continue des numéros de téléphone,
- l'utilisation de l'offre pour effectuer des envois en masse de messages de façon automatisée ou non (ex : Spam),
- l'utilisation de l'offre à destination d'un serveur vocal ou Internet bénéficiant d'un numéro géographique ou toute autre plateforme de services se rémunérant directement ou indirectement par la

durée des appels émis par le Client,

- les communications entre machines (échange d'information de quelque nature que ce soit entre deux cartes Sim équipant des machines autres que des téléphones et des micro-ordinateurs) ou les boîtiers radios («Hérissons»).

• L'usage de type «streaming» (lecture en flux continu d'un fichier sans le télécharger)

• l'utilisation aux fins de voix sur IP de la carte Sim (technique utilisant internet comme moyen de transmission des appels téléphoniques).

• L'usage de type «peer to peer» ou newsgroup (partage entre utilisateurs de ressources mise à disposition par l'un d'entre eux ou d'un serveur sur le réseau)

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

3.7.3 Les offres téléphones fixe, mobile et services optionnels attachés sont valables pour une durée continue des appels de deux (2) heures, au delà la communication du Client peut être interrompue par la Société afin d'assurer la fluidité nécessaire sur le réseau au bénéfice de l'ensemble des clients.

En cas d'utilisation interdite des offres téléphone, la Société se réserve le droit après en avoir informé préalablement le Client par tous 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 seront facturées conformément à la Documentation tarifaire en vigueur et le Client restera tenu de toutes les obligations visées aux présentes.

3.8 Le Service 3G+ :

La Société fournit un service de communications data via le réseau mobile, permettant au Client situé en France métropolitaine dans une zone de couverture, d'accéder au service internet mobile souscrit. Les connexions data et les échanges de données sont effectués sur le réseau EDGE/3G+ de Bouygues Télécom.

Pour pouvoir utiliser ce service, le Client doit disposer d'un ordinateur portable compatible (configuration minimale décrite à l'article 7.2) ainsi que d'une Clé 3G+ compatible et conçue pour recevoir

la Carte Sim 3G remise par la Société.

Selon l'offre souscrite, le Client peut disposer pendant la durée de l'abonnement au Service d'un forfait limité en émission et/ou réception de données vers Internet («upload et/ou download»), tout Mégaoctet consommé au-delà de ce forfait étant facturé au tarif indiqué à la Documentation tarifaire en vigueur. Le Client est informé que s'il souhaite mettre fin à sa connexion 3G+, il doit se déconnecter via le gestionnaire de connexion installé sur son ordinateur portable.

3.8.1 Utilisation de la Carte Sim 3G, vol et perte

Dans le cadre du Service 3G+, la Société remet au Client une Carte Sim 3G indépendante de la Clé 3G+ conçue pour l'accueillir.

Le Client s'interdit d'intégrer la Carte Sim 3G dans un équipement autre qu'une Clé 3G+ compatible ou de l'utiliser pour des communications dont l'acheminement est détourné ou re-routé ou encore de l'utiliser par le biais d'une numérotation automatique pour l'émission ininterrompue d'appels ou de messages.

La composition successive de 3 Codes PIN erronés entraîne le blocage de la Carte Sim 3G. La délivrance d'un code de déblocage de la Carte Sim 3G est facturée au Client selon la Documentation tarifaire en vigueur.

En cas de perte ou de vol de la Carte Sim 3G, le Client doit immédiatement en informer la Société selon les modalités définies à l'article 3.3.3, il reste redevable des consommations effectuées via la Carte Sim 3G jusqu'à cette date.

3.8.2 Conditions d'utilisation des offres 3G+ :

3.8.2.1 Les offres dites «illimitées» : Lorsque de telles offres sont proposées, elles concernent uniquement les communications data effectuées en France métropolitaine dans le cadre d'un usage privé.

Au-delà de 2Go d'échange de données par mois, le débit maximum de connexion sera réduit jusqu'à la prochaine date de facturation.

Les modalités de ces offres sont détaillées à la Documentation tarifaire en vigueur.

3.8.2.2 Sont exclus des offres 3G+, les appels voix, l'envoi de SMS/MMS ainsi que les utilisations visées à l'article 3.7.2.

En tout état de cause les communications effectuées hors

offre seront facturées conformément à la Documentation tarifaire en vigueur et le Client restera tenu de toutes les obligations visées aux présentes.

En cas d'utilisation interdite des offres 3G+, la Société se réserve le droit après en avoir informé préalablement le Client par tous 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».

3.9 Propriété Intellectuelle et respect de la loi

Le Client est responsable de l'usage des données qu'il consulte, met en ligne, télécharge et diffuse sur Internet. Le Client s'engage à respecter la réglementation en vigueur, 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.

3.9.1 Services d'hébergement, forums

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

3.9.2 Protection, conservation et 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, divulgation, intrusion, contamination, modification ou altération par un tiers ou par un virus. En cas de résiliation du service le Client fera son affaire de la conservation des données stockées dans le cadre 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 si (ii) 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, après information par tous moyens du Client, de supprimer tout message ou/et d'empêcher toute opération du Client ou/et 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. La Société met à disposition du Client, sur son site internet, des outils permettant de restreindre l'accès à certains services et contenus ou de les sélectionner.

3.9.3 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.

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

Le Client a l'obligation de veiller à ce que son 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 lorsqu'elle est requise.

En cas de non respect de cette obligation de surveillance, la Commission de la Haute Autorité pour la diffusion des œuvres et la protection des droits sur internet peut être amenée à prendre les mesures administratives suivantes : - envoi au Client d'une recommandation demandant le respect des dispositions précédentes, et l'avertissant des sanctions encourues en application des articles L.335-7 et L.335-7-1 du code de la propriété intellectuelle.

- en cas de renouvellement du non respect des dispositions précédentes dans un délai de 6 mois à compter de l'envoi de la recommandation précédente, envoi d'une nouvelle recommandation pouvant être assortie d'une lettre remise contre signature.

- en cas de persistance, la coupure de la connexion internet peut être ordonnée en dernier ressort

3.9.3.2 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 à L.335-6 du code de la propriété intellectuelle. Des sanctions civiles sont également encourues en réparation du préjudice subi par les ayants-droit.

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

4.1 Signataire

Le Contrat est souscrit au bénéfice et à la charge de la seule personne mentionnée et signataire, toute modification de bénéficiaire/signataire devra faire l'objet d'un nouveau contrat. Si le Client souhaite désigner un tiers-payeur pour le règlement des factures, il doit mentionner l'identité et les coordonnées de ce dernier dans les CP. 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) en cas de difficultés techniques ou spécifiques ou/et 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 souhaité souscrire.

4.2 Souscription

La souscription doit s'entendre comme la signature du Contrat ou l'acceptation du Contrat via un support de communication électronique. Dans le cadre d'une souscription, le Client fournit un chèque annulé et le RIB/RIP d'un compte domicilié en France.

Le Contrat est conclu à la date indiquée aux CP. La mise en service prend effet à la date de mise à disposition du Matériel lorsque celle-ci constitue un préalable à la fourniture du Service [après Raccordement du Client s'il y a lieu] ou à la date de souscription de(s) Service(s) lorsque celle(s)-ci ne nécessite(nt) pas de mise à disposition de Matériel ni de Raccordement.

Pour les services ADSL le contrat prend effet après remise du matériel et activation de la ligne.

Pour la téléphonie mobile et pour le Service 3G+, le Contrat prend effet à la date de remise ou d'expédition de la carte Sim, nécessaire à la délivrance du service. La remise ou expédition de la carte Sim est effectuée uniquement après réception de la copie des éléments complémentaires suivants : la pièce d'identité du titulaire de la ligne ou du souscripteur et un justificatif de domicile de moins de trois mois. En cas de dossier incomplet et non régularisé sous 30 jours suivant la date de commande, l'abonnement à la téléphonie mobile et/ou au Service 3G+ sera annulé.

Dans tous les cas, la demande de souscription pourra faire l'objet d'une vérification auprès du Fichier national des chèques irréguliers (FNCI). En cas d'irrégularité signalée, la Société en informera par courrier le Client qui disposera d'un délai de 8 jours pour justifier de la régularité de sa situation. A défaut de régularisation, il ne sera pas donné suite à la souscription du Client. Les informations communiquées par le FNCI ne sont pas conservées par la Société.

En cas de souscription de Service à distance, conformément aux articles L121-20 et suivants du code de la consommation, le Client dispose d'un délai de sept jours francs à compter de l'acceptation de l'offre pour changer d'avis,

en adressant au Service Client un courrier recommandé avec avis de réception faisant état de l'exercice de son droit de rétractation.

Si ce délai de 7 jours expire un samedi, dimanche ou jour férié, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. Le Client est informé que toute mise en service et utilisation du (des) service(s) par ses soins avant l'expiration du délai de sept (7) jours vaut renonciation au droit de rétractation.

En cas de souscription de Service par démarchage à domicile, conformément à l'article L.121.25 du code de la consommation, le Client dispose à compter de la date de signature des CP d'un délai de sept (7) jours pour dénoncer le Contrat par lettre recommandée avec accusé de réception. Un coupon d'annulation de commande ainsi qu'un extrait de la loi n°93-949 du 26 juillet 1993 relative au Code de la Consommation [articles L 121.23 à L 121-26] relatif au démarchage à domicile seront joints au Contrat remis au Client par la Société.

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

Toute modification de Service(s) par le Client pourra être soumise à des frais facturés conformément à la Documentation tarifaire.

Si cette modification est soumise à de nouvelles conditions contractuelles, celles-ci seront communiquées préalablement au Client conformément aux dispositions du code de la consommation.

La modification des Services à l'initiative du Client, par l'ajout ou la suppression d'un Service dans le cadre d'un Pack entraînera un réengagement au(x) Service(s), pour une période minimale de douze (12) mois.

4.3.1 La modification du Service de Télévision à l'initiative du Client de son bouquet de télévision par le choix d'un bouquet de gamme supérieure ou inférieure, entraînera un réengagement au(x) Service(s) pour une période minimale de douze (12) mois. La suppression à l'initiative du Client du bouquet de télévision souscrit dans le cadre d'un pack entraînera, compte tenu de la modification des Services, un réengagement au(x) Service(s) pour une période minimale de douze (12) mois.

4.3.2 Le Client pourra, au cours du Contrat souscrire les options mises à sa disposition par la Société (telles que définies au Contrat et

selon disponibilité) pour une durée minimum d'un mois civil complet ou toute autre période prévue aux CP. Le Client peut notamment effectuer cette modification auprès du Service Client 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.

ARTICLE 5 : RACCORDEMENT

5.1 Raccordement au réseau câblé de la Société

Le Client a la charge du branchement de ses matériels à la prise murale ainsi que le réglage et la configuration desdits matériels. Toutefois, le Client pourra toujours faire réaliser son branchement par un technicien dont la prestation sera facturée selon le tarif en vigueur mentionné à la Documentation tarifaire.

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

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

Les opérations d'ouverture de Service comprennent : (i) le raccordement du Client au réseau de la Société, (ii) la pose d'un câble d'une longueur maximale de cinq (5) mètres à partir du point d'entrée au domicile du Client. (iii) la mise en service. Le Client doit disposer d'une alimentation électrique 220 Volts pour le branchement du (ou des) Matériels(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 la prise de desserte du premier Matériel. La prestation de Raccordement comprend la fourniture et la pose chez le Client d'une prise simple ou le cas échéant d'une seule prise double.

5.1.2 Modalités

Le personnel ou un prestataire de la Société doit pouvoir accéder au logement indiqué aux CP pour procéder à la mise en service. Le Raccordement est réalisé sur rendez-vous, sous réserve des possibilités techniques et des autorisations éventuellement nécessaires dont l'obtention est à la charge du Client. Le Raccordement

s'effectue dans un délai d'un mois à compter de la date de signature du Contrat ou de la communication des autorisations nécessaires à la Société. La Société pourra ne pas procéder au Raccordement, si le logement du Client n'est pas raccordable en raison de difficultés techniques particulières non exclusivement imputables à la Société ou nécessitant des investissements supérieurs au montant de l'abonnement trimestriel. Le Contrat sera alors réputé n'avoir jamais existé. Si le Client exige qu'un objet ou qu'un meuble soit déplacé, ce déplacement s'effectuera sous sa seule responsabilité sans recours possible contre la Société ou son prestataire. Le Raccordement est effectué en présence du Client ou de son représentant dûment autorisé. Le Raccordement et toute autre prestation font l'objet d'un compte-rendu. Ce compte-rendu atteste de la date exacte de l'intervention et du détail des travaux effectués.

5.1.3 Raccordement au réseau câblé si le logement est déjà raccordé

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

5.2 Raccordement au réseau ADSL de la Société

Le Matériel sera remis au Client, lors de son passage dans une agence, un point de distribution de la Société ou envoyé par la poste, les frais d'envoi étant stipulés à la Documentation tarifaire.

Le Client a la charge du branchement de ses matériels à la prise ainsi que le réglage et la configuration desdits matériels. Toutefois selon sa zone géographique, le Client pourra faire réaliser son branchement par un technicien dont la prestation sera facturée selon le tarif en vigueur mentionné à la Documentation tarifaire.

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

5.2.1 Conditions relatives à l'éligibilité de la ligne téléphonique:

L'accès aux Services ADSL, sera proposé par la Société en cas d'inéligibilité aux Services par le câble, Il nécessite l'existence

d'une ligne analogique, fixe et isolée desservant le domicile du Client. Cette ligne, déclarée éligible aux technologies DSL, doit être compatible avec les contraintes techniques des Services ADSL proposés.

Le client doit être titulaire d'une ligne téléphonique analogique en France métropolitaine, faisant l'objet d'un abonnement auprès de l'Opérateur Historique ou d'une ligne en dégroupage total chez un autre fournisseur d'accès à internet. Cette ligne doit être isolée et déclarée éligible à la technologie ADSL, située dans la zone de couverture correspondant au Service, et sous réserve de disponibilité. En cas d'inscription au dégroupage total sur Numéro Inactif, le Client doit connaître le numéro de téléphone de la ligne France Télécom avant sa résiliation sur les zones non dégroupées ou en cas de dégroupage partiel, l'abonnement avec l'opérateur historique doit être maintenu pendant toute la durée du Contrat. En cas d'inscription d'une Ligne inéligible malgré ces exclusions, l'abonnement ADSL sera résilié de plein droit sans préjudice de la facturation, le cas échéant, des frais applicables en cas de non restitution du Matériel mentionnés dans la Documentation tarifaire.

5.2.2 Caractéristiques techniques : La qualité et la disponibilité des Services ADSL dépendent des caractéristiques techniques de la ligne téléphonique du Client: de sa capacité à recevoir le signal nécessaire au bon fonctionnement des Services ADSL.

Ces caractéristiques techniques sont notamment fonction de la longueur de la ligne, (longueur totale de la ligne, longueur et calibre des tronçons la composant), de l'état de l'équipement du Client et de l'état du segment de câblage situé dans l'habitation du Client et relevant de sa responsabilité. Ces facteurs ne sont mesurables qu'une fois la ligne téléphonique raccordée au Matériel et au réseau de l'opérateur historique.

5.2.3 Mandat de dégroupage :

Le mandat est à compléter et signer par le titulaire de la ligne (ou par le Client avec accord du titulaire pour le dégroupage de sa ligne) et par le Client. La signature de ce mandat vaut acceptation pleine et entière de son contenu ainsi que des présentes. La mise en œuvre du dégroupage interrompra définitivement les

services d'un éventuel précédent fournisseur d'accès, le Client s'engage à accomplir les formalités de résiliation, à s'acquitter des sommes restant dues auprès de ce dernier après activation de ses services ADSL par la Société et à garantir la Société contre tout recours et action de ces derniers. En cas de dégroupage total, c'est exclusivement la Société qui prend en charge la résiliation auprès de l'opérateur historique, si le Client procédait de sa seule initiative à cette résiliation, la Société ne sera pas responsable d'une perte d'accès.

5.2.3.1 Droits et obligations du Client

Le dégroupage d'un accès consiste, pour un opérateur autorisé, à demander à l'opérateur historique d'utiliser sa boucle locale pour fournir un service de télécommunications à un client titulaire d'une offre de service téléphonique auprès dudit opérateur. En cas de dégroupage total, l'opérateur historique raccorde l'ensemble de la ligne du Client sur les équipements de la Société qui est en mesure d'assurer l'ensemble des Services ADSL (selon éligibilité). Le Client peut opter pour un fournisseur d'accès et de services unique y compris pour le service de téléphonie (abonnement et communications), l'opérateur choisi assume la responsabilité de la mise à disposition de la ligne et de la fourniture du service au client.

En cas de dégroupage partiel, l'opérateur historique continue d'assurer l'accès au service téléphonique en permettant à un autre opérateur la fourniture des Services ADSL. Le Client est facturé par l'opérateur historique de son abonnement téléphonique et des communications passées via son intermédiaire, ce dernier est responsable du service téléphonique qu'il fournit (sauf en cas de non conformité du filtre installé chez le client) ainsi que du service haut débit porté par l'accès.

5.2.3.2 Obligations pour la mise en œuvre

L'opérateur historique détermine seul les conditions techniques permettant l'accès à sa boucle locale ; il peut être amené à en modifier les conditions de fourniture et en suspendre temporairement l'usage pour des impératifs techniques. Le Client fait son affaire de la disponibilité et de l'entretien, à l'intérieur de son domicile, des

ouvrages nécessaires à la fourniture de l'accès à la boucle locale ainsi que de la conformité de son installation électrique aux normes en vigueur. Le client fait son affaire de la conformité de son installation électrique aux normes en vigueur, de l'existence d'un dispositif de protection efficace contre les risques de surtension, et de la compatibilité électromagnétique de ses locaux. Les équipements terminaux destinés à être raccordés à l'accès doivent faire l'objet d'un agrément ou d'une attestation de conformité par l'autorité compétente. Le client doit prendre toutes les mesures nécessaires pour mettre fin à toute perturbation dues à l'utilisation des équipements terminaux non-conformes. Lors de la mise en œuvre du dégroupage d'un accès, l'opérateur historique affecte un numéro à l'accès dégroupé, le client est tenu de communiquer ce numéro lors de toute modification de l'accès.

5.2.3.3 Obligations pour le service après-vente

En cas de dégroupage total, l'opérateur qui fournit le service téléphonique et/ou un autre service de télécommunications au Client est seul responsable du service après-vente à son égard.

En cas de dégroupage partiel, les dysfonctionnements du service téléphonique sont signalés à l'opérateur historique et les dysfonctionnements des services haut débit à l'opérateur.

L'opérateur est seul responsable du filtre fourni au Client et des dysfonctionnements qu'il pourrait occasionner sur le service téléphonique fourni par l'opérateur historique.

Si une intervention de l'opérateur historique est nécessaire dans la propriété desservie, le client veillera à en assurer l'accès aux personnes mandatées et donnera tous renseignements utiles sur l'existence et de l'emplacement des canalisations et équipements existants.

ARTICLE 6 : DEMENAGEMENT

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

En cas de déménagement du Client sur une zone couverte par la Société :

(i) d'une zone câblée vers une zone câblée ou d'une zone ADSL vers une zone ADSL et/ou accessibles au réseau GSM et/ou accessibles

au réseau EDGE/3G+ : le ou les Service(s) est (sont) transféré(s) de plein droit à la nouvelle adresse sous réserve de la disponibilité des services détenus, dans les conditions prévues aux présentes.

(ii) d'une zone câblée vers une zone ADSL ou inversement : la Société proposera au Client l'offre la plus adaptée en fonction de sa nouvelle adresse et lui indiquera les démarches à effectuer. Si ces services ne correspondent pas aux souhaits du Client, le Contrat sera résilié selon les modalités décrites à l'article 15.

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

ARTICLE 7 : MATÉRIELS

Le Client est présumé effectuer l'installation des Matériels mis à disposition par la Société dans les vingt-quatre heures. En cas de vente à distance, le délai de rétractation se substitue au délai de vingt-quatre heures ci-dessus mentionné sauf renonciation expresse du Client à ce délai.

7.1 Spécificités relatives à la Carte Sim et à la Carte Sim 3G

Le Client est responsable de l'utilisation et de la conservation de la carte Sim, il ne peut la céder, la louer, la détruire, la dégrader ou la dupliquer de quelque manière que ce soit.

7.2 Spécificités relatives au Service Internet et au Service 3G+

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

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

Mac (recommandé) : Système d'exploitation Mac OS 10.3, 10.4 ou 10.5 ;

processeur : 2,4 GHZ.

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

Préalablement à toute installation, le Client devra prendre soin de sauvegarder l'intégralité de ses fichiers.

7.3 Mise à disposition du Matériel

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

La Société est amenée à mettre à disposition, y compris sous forme de location, des Matériels (tels que par exemple décodeur, modem, carte Sim, carte Sim 3G), un dépôt de garantie sera facturé au Client du fait de cette mise à disposition. Cette mise à disposition n'entraîne aucun transfert de propriété des Matériels qui restent la propriété exclusive de la Société. Toutefois, le Matériel est réputé être sous la garde et la responsabilité du Client à compter de la livraison 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. Toute utilisation non-conforme au Contrat, toute intervention sur les Matériels quelle qu'en soit la cause et notamment toute ouverture du boîtier donnera lieu à un versement à la Société du montant indiqué à la Documentation tarifaire en vigueur.

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

7.4 Vente de Matériel

Selon les offres proposées par la Société au Client, le Matériel peut également être acheté par ce dernier. Dans cette hypothèse, la Société remettra au Client des Conditions Générales de Vente de Matériel. Le Matériel vendu au Client ne deviendra sa propriété qu'après complet paiement du prix à la Société. Toutefois, le Matériel est réputé être sous la garde et la responsabilité du Client à compter de sa livraison, sans préjudice de la garantie légale des vices cachés.

7.5 Restitution de Matériel

À résiliation du (des) Service(s), pour quelque cause que ce soit, tout Matériel mis à disposition du Client devra être restitué dans les quinze (15) jours auprès d'un point de restitution agréé dont la liste sera communiquée par la Société.

Si un Dépôt de garantie a été versé, il sera remboursé au Client dans un délai de dix (10) jours suivants la restitution du ou des Matériel(s) qui lui est (sont) attachés, déduction faite des impayés non justifiés et des éventuels coûts liés à une remise en état non contestée du Matériel (hors usure normale du Matériel, vice caché ou fait d'un prestataire), tels que ces coûts sont détaillés dans la Documentation tarifaire.

Le Client demeure responsable de la carte Sim et/ou de la carte Sim 3G jusqu'à restitution à la Société A défaut de récupération du (des) Matériel(s), la Société facturera au Client la valeur du (des) Matériel(s) en cause indiquée à la Documentation tarifaire, déduction faite, le cas échéant, du montant du Dépôt de garantie. Ces dispositions concernent également tout(s) Matériel(s) supplémentaire(s) mis, le cas échéant, à la disposition du Client.

7.6 Substitution/modification de Matériel

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

Le Client est également averti que certain(s) Matériel(s) n'est (ne sont) utilisable(s) que sur un type de réseau et/ou pour la fourniture

d'un Service de la Société. Il pourra donc être contraint de procéder à un changement du Matériel dans certaines hypothèses, telles qu'un déménagement et/ou une modification de Service en cours de Contrat, indépendamment des éventuelles offres d'échange qui seraient alors proposées par la Société. Une substitution/modification de matériel à l'initiative du Client sera facturée au tarif en vigueur à la Documentation tarifaire. La carte Sim et/ou la carte Sim 3G peut être remplacée par la Société pour des raisons techniques ou en cas de fraude (sans frais en l'absence de faute du Client).

ARTICLE 8 : QUALITÉ DE SERVICE

Concernant son réseau câblé, la Société assure la maintenance du réseau en amont de la première prise de raccordement pour tout dysfonctionnement non imputable au Client ainsi que pour tout vice inhérent au Matériel.

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

Le Client bénéficiera pour la souscription à une offre de communication électronique, sous réserve du respect du présent Contrat, sauf cas de force majeure et sans préjudice de tout autre recours, des dispositions suivantes :

8.1. Un délai de mise en service maximum d'un (1) mois à compter de la confirmation par la Société de sa souscription au Client et sous réserve d'éligibilité de son accès

En cas de dépassement, la Société émettra sur demande écrite du Client à titre de clause pénale, un avoir calculé sur le montant de l'abonnement mensuel au Service indisponible, au prorata entre la date de mise en service maximum prévue et la date de mise en service effective et dans la limite de trente (30) jours.

Cet avoir venant en déduction de la

prochaine facture du Client.

8.1.1 Un niveau de disponibilité : pour le Service Téléphone de 97%, pour le Service Internet de 97%, pour la messagerie électronique (envoi et réception de messages) de 99%, pour l'affichage et de la mise à jour des pages personnelles de 98% et pour l'espace de gestion utilisateur de 99%.

En cas de non respect du niveau de disponibilité sur la période mensuelle de facturation, et sans préjudice de tout autre recours du Client, la Société émettra sur demande écrite du Client à titre de clause pénale, un avoir calculé sur le montant de l'abonnement mensuel du Service indisponible, au prorata de la période d'indisponibilité dudit Service et dans la limite de trente (30) jours.

Cet avoir venant en déduction de la prochaine facture du Client.

8.1.2 En cas d'interruption totale du Service, si ce dernier ne peut être rétabli dans les huit (8) jours ouvrés à compter du signalement par le Client, la Société émettra sur demande écrite du Client à titre de clause pénale, un avoir calculé sur le montant de l'abonnement mensuel au Service indisponible, au prorata de la période d'indisponibilité dudit Service.

Cet avoir venant en déduction de la prochaine facture du Client.

8.1.3 La clause pénale ne sera pas applicable si la Société justifie que le dépassement (du délai de mise en service maximum ou de rétablissement) ou le non respect du niveau de disponibilité résulte d'une faute du Client (tel que par exemple la non obtention des autorisations nécessaires, le non respect par celui-ci des pré requis définis au contrat ou d'une installation terminale non-conforme aux normes en vigueur ou d'une installation non-conforme des équipements par le Client).

8.2 Débit Internet

Pour le service internet par ADSL, le débit descendant de synchronisation minimum fourni par la Société, sur la période mensuelle de facturation pour une connexion en mode filaire, est compris :

- entre 512 Kbps IP et 8 Mbps IP, en zones non dégroupées
- entre 512 Kbps IP et 16,6 Mbps IP, en zones dégroupées

Pour le service internet par le réseau câblé, le débit descendant minimum fourni par la Société, sur la période mensuelle de facturation pour une connexion en mode filaire, est compris

- entre 3 Mbps IP et 30 Mbps IP, pour une offre jusqu'à 30 Méga.

- entre 8 Mbps IP et 100 Mbps IP, pour une offre jusqu'à 100 Méga.

Le Client est informé que le débit descendant minimum disponible dépend notamment de la configuration matérielle et logicielle de ses équipements et de la qualité de la liaison de ses équipements et le modem.

En cas de débit inférieur de manière continue au débit minimum sur la période mensuelle de facturation, le Client le signale à la Société afin qu'elle procède à un diagnostic et/ou une intervention technique.

Le Client pourra obtenir sur demande écrite à titre de clause pénale, un avoir calculé sur le montant de l'abonnement mensuel du Service Internet indisponible, au prorata de la période d'indisponibilité et dans la limite de trente (30) jours.

Cet avoir venant en déduction de la prochaine facture du Client.

Si pour des raisons externes à la Société le débit minimum ne peut être rétabli, trente (30) jours à compter de l'intervention technique de la Société, et sauf cas de force majeure ou faute du Client (tel que visée à l'article 8.1.3) :

(i) le Client titulaire de l'offre jusqu'à 100 Méga pourra passer sans frais à l'offre jusqu'à 30 Méga, (ii) le Client titulaire d'une autre offre internet pourra résilier le Service Internet sans frais. La résiliation prend effet dix (10) jours après réception de sa demande par lettre recommandée avec accusé réception.

8.3 Délai de réponse aux réclamations

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

Si une réponse ne peut pas être apportée dans ce délai, la Société accusera réception de la réclamation du Client en lui indiquant le délai de traitement de sa demande qui ne pourra, sauf événement exceptionnel, excéder un mois.

Dans le cas où le Client n'aurait pas obtenu de réponse ou d'accusé réception dans le délai indiqué, il pourra saisir le Services consommateurs de la Société mentionnée à l'article 18.

ARTICLE 9 : ASSISTANCE

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

(i) tout déplacement d'un technicien à la demande du Client non justifié par un vice inhérent au Matériel ou

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

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

ARTICLE 10 : CONDITIONS FINANCIÈRES

10.1 Tarif

Les tarifs de(s) Service(s) souscrit(s) par le Client sont indiqués à la Documentation tarifaire 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 (notamment le montant des communications décomptées en temps ou à l'acte), le(s) Matériel(s) et le(s) Dépôt(s) de garantie. En cas de modification des tarifs de(s) Service(s) souscrit(s) par le Client, la Société s'engage à en informer le Client par courrier, e-mail ou tout autre moyen au moins un mois avant l'entrée en vigueur de la modification. Si ce dernier ne résilie par 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. En cas de résiliation dans le délai imparti, la Société s'engage à rembourser au Client la différence

entre l'ancien et le nouveau tarif.

10.2 Facturation et paiement

Sauf dérogation figurant aux CP, la facturation du(es) Services est forfaitaire, à terme à échoir, selon une périodicité mensuelle, la première facture étant établie prorata temporis à compter de la date de mise en service.

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

La facturation des consommations (non incluses dans l'offre) est à terme échu. Le Client pourra recevoir et/ou consulter, imprimer sa facture qui restera disponible sur l'Espace clients pendant une période de trois (3) mois, sauf en cas de résiliation.

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

Le Client pourra s'acquitter de ses factures par prélèvement automatique ou par tout autre moyen de paiement tel que précisé aux CP. Les moyens de paiement autres que le prélèvement automatique et le paiement par carte bancaire entraîneront des frais de gestion par facture, prévus à la Documentation tarifaire remise préalablement au Client, liés au traitement des autres modalités de règlement (chèque ou mandat).

10.2.1 Acompte sur facturation :

En cas de dépassement en cours de mois du seuil de cent (100) euros du montant des consommations téléphoniques non inclus dans l'offre fixe ou mobile et/ou des consommations VOD par un Client dont le compte présente déjà un impayé non justifié, la Société en informera le Client par tous moyens afin qu'il procède au versement d'un acompte sur facturation d'un montant de cent (100) euros.

A défaut de réception, dans les soixante-douze (72) heures de l'information du Client, du montant de l'acompte sur facturation, 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 Téléphone fixe et mobile : limitation à la réception d'appels et à la seule émission d'appels vers les numéros d'urgence,
- pour le Service de Téléphone

mobile : restriction des appels en réception hors France métropolitaine.

• pour la VOD : suspension du service VOD

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.

10.2.2 Dépôts de garantie :

Le Client règle à la Société un (des) Dépôt(s) de garantie dans chacun des cas suivants :

- règlement de l'abonnement par un autre mode que le prélèvement automatique, avec application des frais de gestion prévus à l'article 10.2

- abonnement à la téléphonie mobile uniquement ou au Service 3G+ uniquement,

- nombre total de lignes de téléphonie mobile mises en service supérieur ou égal à 3,

- l'abonné est sans chèque et/ou RIB ou RIP à son nom, ou l'établissement financier n'est pas domicilié sur le territoire français

Pour la téléphonie mobile et pour le Service 3G+, le montant du Dépôt de garantie s'élève à cent cinquante (150) euros par abonnement souscrit, pour les autres Services le montant du Dépôt de garantie est de cent (100) euros.

Lorsque le Dépôt de garantie est exigible à la souscription, le Contrat est souscrit sous réserve du versement effectif du montant. Lorsque le Dépôt de garantie est exigible après la souscription du contrat, la Société se réserve le droit de restreindre, selon les modalités de l'article 14, le(s) Service(s) du Client en cas de refus ou à défaut de réception dans les quarante-huit (48) heures du (des) Dépôt(s) de garantie.

Ce(s) Dépôt(s) de garantie est (sont) restituable(s), 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 son (leur) versement ou dans un délai de dix (10) jours suivant la résiliation des Services concernés. Ce(s) Dépôt(s) de garantie ne constitue(nt) pas un acompte et ne dispense(nt) en aucun cas le Client du paiement ponctuel des sommes dues.

10.3 Retard ou défaut de paiement

Le non paiement d'une facture par le Client à l'échéance prévue entraînera, quinze (15) jours après l'envoi d'une lettre de relance au Client, par tous moyens prouvant que

celui-ci en a effectivement été avisé (tel qu'une réponse du Client ou un accusé de réception) et demeurée sans réponse justifiée de sa part, la déchéance de tous les termes des créances de la Société sur le Client et leur exigibilité immédiate.

L'exigibilité des sommes facturées, en cas de retard ou de défaut de paiement non justifié, entraînera la majoration des sommes restant dues d'intérêts de retard correspondant à une fois et demi le taux d'intérêt légal à compter de l'envoi d'une lettre de relance par courrier ou e-mail au Client, sans préjudice de toute demande en dommages intérêts et autre action, y compris contentieuse, nécessaire à la sauvegarde des intérêts de la Société. Ces intérêts seront calculés et produits sur une base journalière.

La Société facturera au Client, à titre de clause pénale, les coûts internes engendrés par le traitement et le suivi de retards ou de défauts de paiement non justifiés, d'un montant égal ou supérieur à trente (30) euros, dans les conditions suivantes :

- quatre (4) euros pour un Client ayant dépassé de plus de quinze (15) jours la date limite de paiement de la première facture débitrice, après réception d'une lettre de relance et en l'absence de justification de l'impayé ;

- huit (8) euros pour un Client ayant dépassé de plus de quinze (15) jours la date limite de paiement de la deuxième facture débitrice, après réception d'une lettre de relance et en l'absence de justification de l'impayé ;

- huit (8) euros pour un Client ayant dépassé de plus de cinquante-cinq (55) jours la date limite de paiement de la deuxième facture débitrice, après réception d'une lettre de relance et en l'absence de justification de l'impayé ;

La Société pourra également répercuter sur le Client défaillant les frais bancaires liés à un impayé non justifié (frais de rejet de chèque ou de prélèvement automatique). La Société se réserve le droit de ne pas renouveler la souscription d'un Client dont le compte serait resté débiteur dans le cadre d'un précédent contrat, sauf existence d'un fait justificatif.

En cas d'incident(s) de paiement en cours de contrat ou dans le cadre d'un précédent contrat, la Société pourra demander au Client, lors de

la souscription d'un nouveau Service (offres / options), le versement d'un Dépôt de garantie d'un montant de cent cinquante (150) euros, au titre de l'un ou l'autre des Services souscrits. Ce dépôt est restituable, déduction faite des éventuels impayés, au plus tard dans les dix (10) jours suivant la fin du Contrat, il ne constitue pas un acompte et ne dispense en aucun cas le Client du paiement ponctuel des sommes dues. S'il s'avère que le Client est toujours débiteur de la Société au titre d'un ou plusieurs service(s), et en l'absence de contestation sérieuse de la créance, la Société se réserve le droit de suspendre le présent Contrat dès la découverte de la dette. A défaut de régularisation dans un délai maximum de 8 jours à compter de la suspension, le Contrat sera résilié.

ARTICLE 11 : DURÉE

Chacun des Services est souscrit pour une durée indéterminée assortie d'une période initiale de douze (12) mois ou de vingt-quatre (24) mois, à compter de la fin du mois de souscription du Client. Hors période initiale d'engagement spécifique prévue aux CP, hors période minimale de réengagement et hors possibilité de résiliation pendant la période initiale ou minimale selon les modalités définies à l'article 15.

ARTICLE 12 : RESPONSABILITÉ

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 :

- de perturbations du réseau suite à des cas de force majeure, des aléas de propagation des ondes électromagnétiques, de la cessation des licences d'exploitation du service sur décision de l'autorité publique ou d'un cas fortuit,
- des prestations rendues par des prestataires de services indépendants auxquels le Client peut accéder notamment via des services vocaux ou le internet / wap,
- de l'installation ou du fonctionnement de terminaux du Client non fournis par la Société.
- des dysfonctionnements du réseau de la boucle locale de l'opérateur historique
- des dysfonctionnements des réseaux téléphoniques de tiers

connectés à son réseau.

Considérant que les Services sont destinés à un usage domestique et personnel et non à des fins professionnelles ou commerciales, la Société ne pourrait être tenue responsable pour tout dommage indirect ou/et immatériel subi non par un Client consommateur, mais par un Client professionnel 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 de ce préjudice. La Société ne saurait être tenue responsable des formalités de résiliation de contrat(s) conclues 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 tel que celui inclus dans l'offre de service Internet de la Société.

- des autres Services fournis par la Société comme par l'utilisation des moyens de cryptage, rappelés à l'article 3.1, permettent de restreindre l'accès à certains programmes télévisuels.

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

- subi du fait de l'utilisation par un tiers de toute information confidentielle et personnelle liée à l'abonnement que le Client 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 et/ou du Service 3G+,
- 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 d'accès à Internet et/ou le Service 3G+,

• en rapport avec l'exécution des éventuels contrats conclus en ligne par le Client avec des tiers au travers des Services.

Effectuer un branchement sur le réseau de la Société ou utiliser des matériels non conformes, notamment des «cartes ou des modems pirates», permettant d'accéder à des Services non souscrits sont susceptibles de constituer des infractions pénales. Le Client s'interdit notamment de décompiler, déchiffrer, extraire ou modifier toute information, donnée, paramètre ou tout autre élément composant un Matériel

ARTICLE 13 : FORCE MAJEURE

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

ARTICLE 14 : SUSPENSION

Une absence momentanée du Client ne peut donner lieu à une suspension du Contrat.

En cas de manquement grave ou persistant du Client à l'une de ses obligations (notamment retard ou défaut de paiement non justifié) auquel ce dernier n'aurait pas remédié dans un délai de huit (8) jours après l'envoi d'une mise en demeure, par tous moyens prouvant que le Client en a effectivement été avisé (tel qu'une réponse du Client ou un accusé de réception), la société procédera à la suspension des Services.

La mise en demeure sera adressée après suspension des Services en cas d'urgence dûment motivée. La suspension des services interviendra comme suit :

- pour le Service de Téléphone fixe et mobile : limitation à la réception d'appels et à la seule émission d'appels vers les numéros d'urgence,
- pour les forfaits de téléphonie mobile: restriction des appels en réception hors France métropolitaine
- pour les Services de Télévision numérique, accès à Internet et Service 3G+ : suspension de l'accès au service.

A compter de la date de suspension, le Client dispose d'un délai de quinze (15) jours pour remédier à son manquement contractuel ou au règlement des sommes dues, à défaut la Société aura la faculté de résilier le Contrat conformément à l'article Résiliation pour faute, préservant ses droits à recouvrer les sommes encore dues par le Client.

ARTICLE 15 : RÉSILIATION

Le personnel ou un prestataire de la Société doit pouvoir accéder au logement indiqué aux CP pour procéder à la déconnexion du réseau câblé. Sans préjudice du droit de rétractation, la résiliation ne résulte en aucun cas de l'opposition non justifiée du Client à l'installation, à la mise à disposition et/ou à la mise en service des Matériels et/ou à la seule restitution ou déconnexion non justifiées des Matériels par le Client, la Société se réservant 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.

La résiliation d'un Service entraîne : (i) la perte de l'éventuel bénéfice tarifaire résultant de la souscription concomitante à d'autre(s) Service(s) sous forme de Pack, (ii) l'application des modalités définies à l'article 4.3 des présentes. La résiliation de tous les Services entraîne la résiliation automatique du Contrat.

La Société procédera au remboursement d'un éventuel solde créditeur du compte Client dans un délai de dix (10) jours à compter de la facture de clôture. Le contrat sera résilié de plein droit en cas de retrait à la Société des autorisations administratives nécessaires à la fourniture du service.

15.1 Résiliation d'Option(s)

Si le Client souhaite résilier une option, il devra en faire la demande par téléphone ou courrier au Service Client, cette demande devant être reçue par la Société avant le quinze (15) jours en cours pour une résiliation effective au dernier jour dudit mois. A défaut, la résiliation de l'option sera effective au dernier jour du mois suivant.

15.2 Résiliation de Service(s)

La Société appliquera des frais de résiliation pour fermeture du/des Services (coûts administratifs et techniques) d'un montant de cinquante (50) euros.

15.2.1 A l'expiration de la période

initiale de souscription ou de la période minimale de réengagement des Services, lesquels sont souscrits pour une durée indéterminée tel que stipulé à l'article «Durée», le Contrat peut être résilié par chacune des Parties, par courrier recommandé avec accusé réception, sous réserve d'un préavis :

- d'un (1) mois commençant à courir à compter de la fin du mois de réception de la demande pour le Service Télévision souscrit seul, - de dix (10) jours commençant à courir à compter du jour de réception de la demande pour les autres Services et pour le Service Télévision souscrit avec d'autres Services dans le cadre d'un pack.

Le délai de résiliation peut être supérieur sur demande du Client. En cas de résiliation partielle, applicable sous réserve de l'interdépendance des Services détenus, la lettre devra préciser les Services résiliés.

Si le Client résilie le contrat avant l'expiration de la période initiale de souscription ou avant l'expiration de la période minimale de réengagement de(s) Service(s), et sans préjudice des dispositions de l'article 15-5 :

a) Pour les services soumis à une période d'engagement de douze (12) mois, le Client reste redevable de la totalité du montant des sommes restantes à courir ainsi que des autres frais liés auxdits Services et offres souscrits jusqu'à la fin de la période d'engagement.

b) Pour les services soumis à une période d'engagement de vingt-quatre (24) mois, le Client reste redevable de

• De la totalité du montant des sommes restantes à courir ainsi que des autres frais liés auxdits Services et offres souscrits jusqu'au douzième mois inclus.

• Du quart du montant des sommes restantes à courir ainsi que des autres frais liés auxdits Services et offres souscrits à partir du treizième mois jusqu'au vingt-quatrième mois inclus.

15.2.2 Le Client pourra mettre un terme au Contrat pendant la période initiale de souscription ou pendant la période minimale de réengagement sans frais et sans avoir à régler le montant des offres restant à courir, si cette résiliation résulte d'une modification contractuelle ou de motifs légitimes (notamment en cas de déménagement sur une zone non éligible aux Services de la Société et/ou non couverte par le réseau de la Société, de licenciement,

surendettement, maladie ou handicap rendant impossible l'usage du service, mise en détention, décès et cas de force majeure). Le Client s'engage à fournir tous justificatifs de sa demande, sauf accord contraire, la résiliation prend effet dix (10) jours après la réception de la lettre recommandée avec accusé réception notifiant et justifiant l'événement constitutif d'un tel motif légitime par le Client.

En cas de décès, la résiliation prendra effet au jour du décès dûment justifié par un acte de décès. les ayant-droits ou les proches du Client demeurant redevables d'une indemnité égale au prix du ou des Services(s) s'ils en font une utilisation prolongée au-delà du décès.

15.3 Résiliation de l'abonnement téléphone en cas de portabilité sortante

Une demande de portabilité sortante du numéro de téléphone fixe via le câble ou mobile entraînera la résiliation de l'abonnement à la téléphonie à l'exclusion des éventuels autres services détenus.

Pour les services ADSL, une demande de portabilité sortante de la ligne téléphonique analogique de l'opérateur historique entraînera la résiliation des abonnements aux services ADSL attachés à la ligne, à l'exclusion des éventuels autres services détenus (abonnement mobile, télévision par le câble).

La résiliation prendra effet à la date de cession du numéro après la réception de la demande de résiliation avec portabilité sortante.

Si cette demande intervient au cours de la période initiale de souscription ou au cours de la période minimale de réengagement, le Client reste redevable du montant des sommes restant à courir sur cette période selon les modalités décrites à l'article 15.2.1.

15.4 Résiliation des services ADSL pour modifications sur la ligne

Les services ADSL seront résiliés de plein droit en cas de modifications (i) résultant de l'opérateur historique ayant pour conséquence une impossibilité technique de maintien du Service (ii) à l'initiative du Client et/ou du titulaire portant sur la ligne téléphonique fixe supportant les Services, (notamment résiliation, souscription en cours de contrat et sur la ligne téléphonique du Contrat d'une offre d'accès ADSL auprès d'un autre opérateur). Si ces événements interviennent au cours de la période initiale de souscription

ou au cours de la période minimale de réengagement, le Client reste redevable du montant des sommes restant à courir sur cette période selon les modalités décrites à l'article 15.2.1.

15.5 Résiliation pour faute

En cas de manquement grave ou persistant de la Société à son obligation de fourniture des Services, auquel elle n'aurait pas remédié après mise en demeure restée infructueuse pendant quinze (15) jours, le Client pourra résilier le Contrat par courrier recommandé moyennant un préavis de dix (10) jours suivant la réception du courrier. Après la période de suspension décrite à l'article 14, la Société pourra résilier le Contrat pour faute en envoyant un courrier recommandé, la résiliation sera effective un (1) mois après la fin du mois de l'envoi du courrier recommandé avec maintien de la suspension du ou des services. 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, etc.)
- détériore tout Matériel mis à sa disposition,
- connecte d'autres matériels que ceux indiqués sur le site de la Société,
- convertit de quelque manière que ce soit, son ordinateur en mode Serveur ou le configure en réseau partagé,
- gêne ou paralyse les échanges et le fonctionnement d'Internet,
- enfreint la réglementation applicable (notamment l'ordre public, diffamation, injure, discrimination, des droits de la personnalité et de la propriété intellectuelle,
- intervient techniquement sur toute installation du réseau, permet la réception par des tiers des programmes TV,
- détériore ou modifie des installations de raccordement,
- cherche à nuire aux usagers des forums de discussion.

ARTICLE 16 : INFORMATIONS NOMINATIVES

La fourniture d'informations nominatives est indispensable à la souscription et à l'exécution du Contrat et la fourniture de(s) Service(s) par la Société au Client. Ces informations pourront faire l'objet, pour l'exécution du Contrat,

d'un transfert vers un Etat non membre de l'Union Européenne. Sauf opposition du Client, ces informations pourront également être utilisées par des cabinets d'étude uniquement à des fins d'étude ou d'analyse, ou pour des opérations de marketing direct sur les Services proposés par la Société ou les sociétés du Groupe. Conformément à la loi Informatique et Liberté n° 78-17 du 6 janvier 1978, la Société recueillera au moyen d'une case à cocher dite « opt-in », l'accord du Client pour toute transmission de ses coordonnées de communication électronique (adresse e-mail, numéro de fax exclusivement) à des partenaires commerciaux ou aux sociétés du Groupe pour des opérations de marketing direct.

Le Client dispose, en justifiant de son identité, d'un droit d'accès, de modification et de suppression des informations nominatives le concernant, s'adressant par courrier au Service Client (indiquer sur l'enveloppe « Données Personnelles »).

Les conversations téléphoniques entre le Client et les services d'assistance peuvent être enregistrées dans un but de suivi et d'amélioration de la qualité du service et d'en assurer l'amélioration, la conservation est limitée à un délai de huit (8) semaines. Sur la base de dispositions légales, la Société pourra être amenée à stocker des informations relatives aux communications électroniques conformément à la législation et à la réglementation en vigueur.

ARTICLE 17 : CESSION

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

ARTICLE 18 : RÉCLAMATIONS RÈGLEMENTS DES DIFFÉRENDS

Le Client dispose d'un délai d'un an à compter du paiement de la facture pour en contester le montant, toute réclamation doit être écrite.

Au-delà de ce délai, le Client est réputé l'avoir accepté définitivement. En cas de réclamation, le paiement reste exigible à la date convenue. La Société, en cas de réclamation du Client, 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. En deuxième recours, si le client n'est pas satisfait de la réponse apportée par le Service clients, il peut soumettre sa réclamation, par écrit, au Service consommateurs NUMERICABLE - 6 rue Albert Einstein - 77420 CHAMPS SUR MARNE
En troisième recours, seulement, si le client n'obtient pas satisfaction du service consommateurs il peut saisir le médiateur des communications électroniques selon les modalités détaillées sur le www.mediateur-telecom.fr;

ARTICLE 19 : DISPOSITIONS DIVERSES

Les présentes CGV annulent et remplacent les précédentes, sous réserve de ce qui suit pour les abonnements en cours. La Société pourra modifier les CGV sous réserve d'en informer le Client par tout moyen au moins un mois avant l'entrée en vigueur des nouvelles CGV. En cas de désaccord du Client, il disposera à compter de la date d'entrée en vigueur de quatre mois pour demander la résiliation du Contrat par lettre recommandée selon les modalités de l'article 15. A défaut de résiliation, le Client est réputé avoir accepté les nouvelles CGV. Sauf preuve contraire apportée 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.

EXTRAIT DE LA BROCHURE TARIFAIRE DE FÉVRIER 2011 OFFRES CÂBLE ET ADSL

Frais annexes	Prix unitaire ttc
Frais d'ouverture de service (hors TV NCBOX HD et TV POWER HD)	50€
Frais d'ouverture de services pour TV NCBOX HD et TV POWER HD	100€
Frais d'accès disque dur en cas de location de la HD BOX MEMORY	99€/équipement
Frais de gestion et dépôts de garantie pour paiement hors prélèvement automatique (Cf art.10 des CGV).	2€ par facture + Dépôt de garantie de 100€
Frais de rejet bancaire	8€/rejet
Frais d'échange de matériel	70€ + dépôt de garantie de 49€ (sauf en cas de dépôt de garantie déjà versé pour le matériel)
Frais de déconnexion pour impayés	50€
Frais d'expédition de matériel(s)	20€/envoi
Mise à disposition des équipements dans un point relais	10€/envoi
Frais de résiliation pour fermeture du/des services (coûts administratifs et techniques)	50€
Frais de changement de numéro de téléphone (câble uniquement)	25€
Portabilité du numéro de téléphone fixe (câble + ADSL zone dégroupée)	Inclus
Changement de RIB (Relevé d'Identité Bancaire)	2€
Duplicata de facture ou de contrat	4€
Dépôt de garantie	49€
Frais techniques	Prix unitaire ttc
Déplacement du technicien pour intervention	50€
Installation clé en main : installation et explication de fonctionnement du ou des équipements + réglage et mise en service	50€
Prise supplémentaire ou déplacement de prise y compris cordon - hors déplacement	50€
Fourniture et pose d'un amplificateur - hors déplacement	70€
Reprise de l'installation téléphonique existante - hors déplacement	70€
Fixation câble décollé ou reprise de raccordement - hors déplacement	50€
Frais applicables en cas de non restitution, perte, vol ou détérioration du matériel (hors déplacement et/ou frais d'expédition)	Prix unitaire ttc
Décodeur TV ou modem EMTA ou modem internet	99€
HD BOX	129€
HD BOX MEMORY	299€
Carte numérique ou télécommande ou antenne Wi-Fi	20€/type d'accessoire
Cordon HDMI / cordons TV / autres cordons	5€/type d'accessoire