



**Conditions générales**

**de souscription aux offres**

**de services de TUBEON**

**pour les particuliers**

**selon délibération du 13 octobre 2016**  
**VCCPB mai 2019**

# Conditions générales de souscription aux offres de services de TUBEO

Entre la Communauté de Communes du Pays de Bitche – réseau TUBEO dont le siège est à 57230 Bitche, 4 rue du Général Stuhl, ci-après désignée comme le FOURNISSEUR

Prise en la personne de son représentant légal, Monsieur le Président.

Et tout CLIENT, personne physique ou morale souhaitant souscrire à l'une des offres proposées par le FOURNISSEUR, ci après désigné comme le CLIENT

Il a été convenu ce qui suit :

## **1. Présentation générale**

### *a) nature de la prestation :*

La prestation fournie au CLIENT consiste en la fourniture de services de télévision, de téléphonie et/ou d'accès à internet (simple, double ou triple Play) par fibre optique.

Dans ce cadre, le FOURNISSEUR a procédé à l'installation physique d'un réseau (câblages, points d'accès etc.) de fibre optique sur toutes les communes de son territoire, et se propose de raccorder les administrés raccordables sur ces communes, audit réseau.

### *b) accréditation du FOURNISSEUR*

Le FOURNISSEUR, en cette qualité, certifie avoir fait les déclarations tant auprès de l'ARCEP que du C.S.A.

Il informe expressément le CLIENT de son accréditation en tant que FOURNISSEUR d'accès à Internet, de services de téléphonie et de réception de télévision.

Le FOURNISSEUR s'engage à respecter toutes les obligations pesant sur lui, mises à sa charge par les dispositions législatives et réglementaires qui lui sont applicables du fait de son statut, sa qualité et son activité.

## **2. Objet du contrat, relations entre les parties**

Les présentes conditions générales ont pour vocation de régir les rapports entre le FOURNISSEUR et tout CLIENT souhaitant souscrire à l'une des offres proposées par le FOURNISSEUR.

La souscription à l'une des offres proposées par le FOURNISSEUR implique l'acceptation pleine et entière de l'intégralité des présentes conditions générales par

le CLIENT, ainsi que de l'intégralité des documents contractuels qui y seront annexés, tels que définis ci dessous. Cette acceptation consistera dans le fait, pour le CLIENT, de cocher sur le bon de souscription la case correspondant à la phrase suivante : « je reconnais avoir lu et accepté les conditions générales de souscription.»

Le FOURNISSEUR conservera l'intégralité des documents contractuels le liant au CLIENT dans le respect des dispositions législatives et réglementaires en vigueur. Le CLIENT est également invité à conserver lesdits documents dans les mêmes conditions, de façon à lui permettre de faire valoir ses droits.

### **3. Conditions requises pour la conclusion du contrat**

L'acceptation des présentes conditions générales suppose de la part du CLIENT qu'il soit majeur et qu'il jouisse de la capacité juridique nécessaire pour cela, ou à défaut qu'il en ait l'autorisation d'un tuteur ou d'un curateur s'il est incapable, ou encore qu'il soit titulaire d'un mandat s'il agit pour le compte d'une personne morale.

Le CLIENT, titulaire du contrat, s'engage à disposer de son logement dans des conditions normales, LE FOURNISSEUR ne pouvant en aucun cas procéder directement ou par l'intermédiaire d'un sous traitant, à une quelconque intervention ou installation dans une habitation sans l'autorisation du réel titulaire dudit logement. En toute hypothèse, le CLIENT répondra seul de toute action intentée à l'encontre du FOURNISSEUR ou de son sous-traitant sur ce motif.

Le local dans lequel sera effectuée l'installation sera toujours réputé, à l'égard du FOURNISSEUR, être le domicile du CLIENT, et sera désigné comme tel dans les présentes conditions générales.

La souscription à une des offres proposées par le FOURNISSEUR sera ouverte à titre exclusif dans les zones desservies par le réseau de fibre optique, définis comme « éligibles » par LE FOURNISSEUR. Le fait, pour un CLIENT, de ne pas être domicilié sur une zone encore éligible, ne pourra en aucun cas constituer un dommage, et il ne pourra en aucun cas prétendre à une quelconque indemnisation de ce fait. Le FOURNISSEUR se tient à dispositions de tous les administrés de la Communauté de Communes du Pays de Bitche afin de leur indiquer leur éligibilité ou non à la souscription aux services régis par les présentes conditions générales.

### **4. Conditions requises pour l'utilisation des services**

#### *a) Matériel personnel du CLIENT*

Afin de bénéficier de l'accès à Internet, le CLIENT devra en toute hypothèse disposer tout au long de l'exécution du contrat d'un système informatique et d'accessoires compatibles avec l'utilisation des services proposés par le FOURNISSEUR.

Le CLIENT devra disposer d'un ordinateur doté d'une connexion de type « Ethernet », répondant aux configurations suivantes, ou ultérieures : PC Windows (Windows 98, SE, Millenium, 2000, XP, Vista, Seven), PC Linux (versions 2.4.10 et ultérieures), MAC OS (versions 8.5 à 9.2, ainsi que version X depuis 10.1)

Afin de bénéficier du service de téléphonie, le CLIENT devra disposer d'un terminal de réception téléphonique à numérotation par fréquence vocale respectant les normes en vigueur pour le réseau français commuté.

Afin de bénéficier du service de fourniture d'accès à la télévision, le CLIENT devra disposer d'un récepteur de télévision T.N.T. type SD ou HD ou d'un adaptateur T.N.T. raccordé par la prise type péritel à un téléviseur PAL/SECAM norme BG/L.

Afin de permettre le bon fonctionnement des services et du matériel, le CLIENT devra s'assurer qu'il dispose d'une prise de courant libre, dédiée à la Tubéo Box, à proximité de son système informatique, ainsi que d'une autre prise de courant libre et dédiée, à proximité de son installation de télévision.

En outre, dans un souci de fonctionnement optimal, il est vivement recommandé de brancher la box et les équipements informatiques sensibles (sauf les imprimantes lasers) sur une multiprise parasurtenseur ou sur un onduleur pourvue d'une batterie, afin de pallier les microcoupures et autres surtensions électriques qui très souvent provoquent le décrochage des box du réseau et/ou l'endommagement du bloc d'alimentation électrique.

#### *b) Evolution des configurations requises*

Dès lors que l'évolution des services proposés par le FOURNISSEUR nécessiterait l'évolution du matériel personnel du CLIENT et sa mise à jour vers des versions plus récentes, le FOURNISSEUR s'engage à en informer le CLIENT en respectant un délai de préavis de dix huit mois, conformément aux recommandations de l'ARCEP en la matière, ou en respectant un délai de préavis de six mois, avec l'accord de l'ARCEP. Dans tous les cas, le coût engendré par le renouvellement desdits matériels restera à la charge exclusive du CLIENT.

### **5. Incessibilité du présent contrat**

Le présent contrat est conclu entre le FOURNISSEUR et le CLIENT.

Le CLIENT reconnaît expressément qu'il ne pourra en aucun cas prétendre à la cession du présent contrat, au profit d'un tiers quel qu'il soit. En cas de décès du CLIENT, ses ayants-droits auront la faculté de prétendre à la poursuite du contrat, pour cela ils devront en faire la demande par écrit au FOURNISSEUR, et ce changement leur sera facturé conformément aux conditions tarifaires en vigueur. En toute hypothèse, les sommes dues au FOURNISSEUR, postérieurement au décès du client, et avant la notification qui lui sera faite du décès du CLIENT lui restera due, par la succession.

Le FOURNISSEUR, en sa qualité, se réserve la faculté de céder le présent contrat à toute autre personne morale de droit public ou privé remplissant les conditions d'exploitation des services. Le FOURNISSEUR se réserve la faculté de déléguer ou sous traiter une ou plusieurs de ses obligations nées de l'exécution du présent contrat.

Au moyen des interfaces de connexions attachées au matériel (wifi, ports USB et Ethernet) le CLIENT aura éventuellement la faculté de partager les services proposés par le FOURNISSEUR, ainsi que d'utiliser desdits services depuis plusieurs systèmes ou matériels compatibles, au sein de son domicile. Il est expressément porté à la connaissance du CLIENT que cette utilisation ne sera possible qu'à son profit ainsi qu'au profit de toutes les personnes résidant à titre habituel, au sein de son domicile.

Tout abus dans l'usage des services, et notamment le fait, pour le CLIENT, de les partager avec un tiers de façon directe ou indirecte, à titre gracieux ou onéreux, volontairement ou par négligence, pourra donner lieu à la suspension de la fourniture des services, telle que définie à l'article 14. des présentes conditions générales.

Le fait, par le CLIENT, de revendre les services auxquels il est abonné auprès du FOURNISSEUR est rigoureusement interdit. Toute contravention à la présente interdiction sera susceptible de donner lieu, outre la suspension et la résiliation immédiate du contrat du CLIENT, à des poursuites judiciaires menées à son encontre.

## **6. Description des services proposés par le FOURNISSEUR**

**Les services proposés par le FOURNISSEUR, et tels que définis ci-dessous, sont fournis au CLIENT à titre personnel, pour une utilisation exclusivement personnelle. Toute utilisation ou exploitation professionnelle ou commerciale de ces services est rigoureusement prohibée.**

### *a) Internet*

Le service Internet permet l'accès, au moyen d'un système informatique compatible et défini comme tel aux présentes conditions générales, au réseau dit « Internet ».

### *b) Messagerie*

Le service de messagerie permettra au CLIENT de se constituer un maximum de cinq adresses de courrier électronique, lesquelles seront gérées par le FOURNISSEUR. Le CLIENT aura la faculté de consulter les messages sur une interface dédiée à cet effet, sur le site Internet du FOURNISSEUR.

### *c) Téléphonie*

Par le service de téléphonie, le CLIENT sera raccordé au réseau téléphonique fixe national. Dans le cadre de cette offre, les appels vers certains types de numéro seront susceptibles d'être inclus dans l'abonnement initial, tous les autres appels seront facturés à la seconde.

### *d) Télévision*

Par le service de télévision, le FOURNISSEUR permettra au CLIENT, via la connexion d'un matériel spécifique à son système de télévision, de recevoir un certain nombre de chaînes gratuites et/ou payantes.

## **7. Modalités de souscription à l'une des offres proposées par le FOURNISSEUR**

### *a) Conclusion du contrat*

Afin de souscrire à l'une des offres proposées par le FOURNISSEUR, le CLIENT devra compléter le bon de souscription, sur lequel il devra sélectionner l'offre à laquelle il entend souscrire, ainsi que les éventuelles options dont il souhaite bénéficier.

Il devra compléter et dater ledit bon de commande, et parapher chacune des pages des présentes conditions générales.

Le CLIENT sera avisé des conditions tarifaires de chacune des offres, et lui sera expressément indiqué le montant de son abonnement mensuel, applicable à l'offre à

laquelle il a choisi de souscrire, ainsi que les conditions de facturation des services et consommations non inclus dans son abonnement.

Le CLIENT se verra remettre un exemplaire de son contrat, ainsi que tous les documents contractuels applicables aux services, tels que, et sans que cette énumération ne soit limitative, les présentes conditions générales, la brochure tarifaire des services, ainsi que la fiche d'information standardisée de chacune des offres qui lui sont proposées.

*b) Mise à disposition du matériel au CLIENT*

Après la souscription du CLIENT et afin de pouvoir bénéficier des services, le matériel nécessaire lui sera remis par le technicien lors de la première installation, et à défaut le matériel sera à retirer au siège social du FOURNISSEUR, contre signature d'un reçu.

*c) Installation du matériel chez le CLIENT*

L'installation du système au domicile du CLIENT nécessite impérativement l'intervention d'un ou plusieurs techniciens. L'installation consistera dans le raccordement du domicile du CLIENT au point de raccordement optique le plus proche, ainsi que dans l'installation, au domicile du CLIENT, d'un boîtier de réception de fibre optique permettant le raccordement du matériel au réseau.

*d) Activation des services*

Les services auxquels le CLIENT aura souscrit seront activés par le technicien dans un délai maximal d'un mois à compter de la souscription du CLIENT.

Les retards d'activation, ainsi que les éventuels dysfonctionnements et défaillances subis par le CLIENT dans le cadre de l'exécution du présent contrat seront régis par l'article 10. des présentes conditions générales.

## **8. Mise à disposition du matériel**

*a) raccordement au réseau du domicile du CLIENT*

Dans le cadre du raccordement du domicile du CLIENT au réseau, le FOURNISSEUR ou son sous traitant s'engage à prendre contact avec le CLIENT dans un délai maximal de dix jours à compter de la réception, par le FOURNISSEUR, du bon de commande dûment signé par le CLIENT.

Un rendez vous sera fixé entre les parties afin de procéder à cette installation. Le CLIENT s'engage à être présent au jour et à l'heure convenus, il s'engage en outre à permettre au FOURNISSEUR ou à son sous traitant d'accéder à son domicile, et lui donne tous pouvoirs afin de procéder au raccordement.

Le raccordement au réseau du domicile du CLIENT sera concrétisé par la pose de câblages et l'installation d'un point de terminaison réseau, sous la forme d'une prise optique fixée à un mur destiné à permettre le raccordement au réseau de la Tubéo Box.

Dès lors que le domicile du CLIENT ferait partie d'une copropriété, et dans la mesure où le câblage impliquera l'utilisation de parties communes, le délai d'installation et de raccordement sera suspendu, jusqu'à la production par le CLIENT d'un accord du

Syndic de sa copropriété l'autorisant à effectuer les travaux nécessaires dans les parties communes.

L'installation, dans la mesure où elle implique le câblage du domicile du CLIENT, pourra impliquer le perçage de trous, l'utilisation de gaines ou de goulottes existantes, ou leur pose dans le but de cacher les câbles apparents. Le technicien indiquera au CLIENT la méthode qu'il entend appliquer, au vu de la situation et de l'état du domicile du CLIENT et de son réseau de câblage. Faute pour le CLIENT d'accepter cette méthode réputée la plus économique pour le FOURNISSEUR, le CLIENT se verra établir un devis relatif au surcoût entraîné par ses choix, qu'il devra accepter pour que l'installation puisse être effectuée.

A défaut, pour le CLIENT, d'être présent ou dûment représenté aux jours et heures convenus, ou faute pour lui d'accepter l'installation des matériels à son domicile, les travaux ou le surcoût engendré par ces derniers, il sera redevable d'une indemnité de déplacement des techniciens, facturée aux conditions tarifaires en vigueur au jour de cette installation.

A l'issue de l'intervention du technicien, un bon d'intervention sera remis au CLIENT et attestera de la nature des prestations effectuées par le technicien, dans le cadre de l'exécution du présent contrat.

#### *b) Installation du matériel au domicile du CLIENT*

Dans le cadre de son intervention, le technicien pourra procéder à l'installation du matériel du CLIENT et au contrôle du bon fonctionnement des services. Dans ce cadre, le technicien procédera au raccordement d'un système informatique, un récepteur de télévision et un poste téléphonique au matériel qui aura été mis à disposition du CLIENT par le FOURNISSEUR. Toute demande du CLIENT exorbitante de ces dispositions donnera lieu à l'établissement d'un devis complémentaire par le technicien.

Au cours de l'installation, le technicien indiquera au CLIENT toutes les mesures nécessaires afin de permettre le bon fonctionnement ainsi que l'optimisation du fonctionnement des services. Ces informations seront portées sur le bon d'intervention et il est expressément entendu que le fait, par le CLIENT, de refuser de suivre ces instructions dégage le FOURNISSEUR de toute responsabilité en termes de bon fonctionnement du service.

LE CLIENT s'engage à mettre à disposition du technicien les notices et modes d'emploi de tous appareils destinés à être connectés au matériel mis à sa disposition par le FOURNISSEUR, et destinés à lui permettre de bénéficier des services.

Le CLIENT prend expressément acte du fait que les services proposés par LE FOURNISSEUR ne seront accessibles qu'au moyen du matériel qui sera mis à sa disposition. Le fait, pour le CLIENT, d'utiliser ou tenter d'utiliser tout autre matériel afin de bénéficier des services proposés par le FOURNISSEUR, dégage ce dernier de toute responsabilité quant au bon fonctionnement desdits services.

#### *c) Propriété du matériel*

Il est expressément porté à la connaissance du CLIENT que le matériel qui aura été mis à sa disposition par le FOURNISSEUR restera dans tous les cas la propriété de ce dernier.

Ledit matériel sera donc réputé incessible, insaisissable, et ne pourra faire l'objet d'aucun acte de disposition de la part du CLIENT.

Le CLIENT supportera l'intégralité des risques relatifs au matériel mis à sa disposition par le FOURNISSEUR. Il répondra sans aucune limite ni réserve de tous dommages susceptibles de survenir sur le matériel et des conséquences financières qui en découlent.

Le CLIENT s'engage sans aucune limite ni réserve à utiliser le matériel conformément à l'usage auquel il est destiné. Il lui est donc fait expressément interdiction de porter atteinte, de quelque manière que ce soit, audit matériel. Le CLIENT s'interdira donc de démonter, altérer, à quelque fin que ce soit, le matériel qui lui aura été mis à disposition par le FOURNISSEUR et le CLIENT s'engage à respecter sans aucune limite ni réserve les modes d'emploi et notices attachés audit matériel, qui lui seront mis à disposition par le FOURNISSEUR.

De même, le CLIENT s'interdit formellement d'utiliser ou tenter d'utiliser le matériel à d'autres fins que de la réception des services proposés par le FOURNISSEUR.

*d) Dysfonctionnement du matériel au cours de l'exécution du contrat*

Au cours de l'exécution du contrat, tout dysfonctionnement avéré du matériel qui aura été mis à la disposition du CLIENT par le FOURNISSEUR pourra donner lieu à son remplacement, à la charge du FOURNISSEUR, à condition que ce dysfonctionnement ne soit pas imputable directement ou indirectement au CLIENT.

Dans le cas d'un dysfonctionnement du service, le CLIENT sera invité à en faire part au FOURNISSEUR en prenant contact avec son service Clientèle. Le FOURNISSEUR se chargera alors de tout mettre en œuvre, avec la collaboration du CLIENT, pour diagnostiquer la panne ou l'origine du dysfonctionnement.

Dès lors que ce dysfonctionnement serait imputable au matériel, mis à disposition du CLIENT par le FOURNISSEUR, ce dernier s'engage à procéder au remplacement de tout ou partie du matériel qui aura été reconnu comme défaillant.

Il est expressément porté à la connaissance du CLIENT que le FOURNISSEUR ne prendra en aucun cas à sa charge le remplacement ou la réparation du matériel, dès lors que son dysfonctionnement sera imputable à une surtension, à une atteinte portée audit matériel par le CLIENT ou par toute autre personne non habilitée par le FOURNISSEUR, ou encore à tous autres types de fautes directement ou indirectement imputables au CLIENT. Dans pareil cas, les réparations seront effectuées au frais du CLIENT, lequel se verra établir un devis. Dès lors que le coût des réparations excéderait le coût de l'élément du matériel défaillant, le CLIENT se verra facturer le montant dudit élément.

De même, la perte ou le vol de tout ou partie du matériel seront pleinement à la charge du CLIENT qui sera redevable envers le FOURNISSEUR du prix dudit matériel, tel que fixé par les conditions tarifaires en vigueur au jour de la fourniture dudit matériel.

*e) Remplacement du matériel au cours de l'exécution du contrat*

Le FOURNISSEUR aura la faculté de procéder au remplacement de tout ou partie du matériel qu'il aura mis à la disposition du CLIENT. Ce remplacement sera effectué soit sur la demande expresse du CLIENT et après acceptation du FOURNISSEUR en cas de dysfonctionnement avéré et dans les conditions définies ci dessus, soit sur la décision unilatérale du FOURNISSEUR, lorsque ce matériel présentera une quelconque obsolescence ou lorsqu'une nouvelle version dudit matériel sera disponible, étant entendu par là que seul le FOURNISSEUR aura la faculté de décider de ce remplacement.



Le CLIENT ne pourra en aucun cas prétendre au remplacement du matériel dès lors qu'un dysfonctionnement avéré dudit matériel ne sera pas établi.

Cette mise à disposition sera effectuée dans les délais et les modalités de la livraison initiale dudit matériel, tels que définis au b) du présent article. Dans ce cadre, le CLIENT devra impérativement faire retour du matériel remplacé, par colissimo recommandé, au moyen de l'étiquette de retour dont les frais de port sont prépayés, et qui sera jointe à l'envoi du nouveau matériel, dans les quinze jours de la réception du nouveau matériel. Passé ce délai le CLIENT se verra facturer le montant du matériel, tel que défini sur la brochure tarifaire annexée aux présentes conditions générales.

Le CLIENT aura la faculté de demander l'intervention d'un technicien, pour l'installation ou le remplacement de son matériel. Ce service fera l'objet d'une facturation spécifique, aux conditions tarifaires en vigueur.

## **9. Durée du contrat**

### *a) Entrée en vigueur du présent contrat*

Le présent contrat entre en vigueur à compter de sa signature par le CLIENT et de sa réception par le FOURNISSEUR.

Le FOURNISSEUR se réserve la faculté de refuser toutes souscriptions émanant d'un CLIENT, à charge pour lui de le lui notifier par courrier recommandé avec demande d'avis de réception.

Ce refus devra être motivé par une raison déterminée, laquelle sera communiquée au CLIENT dans le cadre de sa notification de refus d'activation. Ce motif de refus pourra résulter, par exemple, de l'existence d'un litige antérieur existant à l'égard du CLIENT et relatif à un impayé (quelle que soit la nature des services liés à cet impayé), ou encore du fait que le domicile du CLIENT soit situé hors de la zone couverte par les services proposés par le FOURNISSEUR.

### *b) Faculté de rétractation*

Conformément aux dispositions du code de la consommation, applicables au présent contrat dès lors qu'il aura été conclu à distance (hors la présence simultanée des deux parties ou de leurs représentants) ou dans le cadre d'un démarchage (au domicile du CLIENT ou en tous lieux qui ne serait pas destiné à la commercialisation des services), le CLIENT disposera d'un délai de rétractation de quatorze jours, commençant à courir le lendemain de sa souscription, durant lequel il pourra renoncer à sa souscription, sans avoir à supporter de frais ni de pénalités, à l'exception des frais d'envoi de sa demande de rétractation.

Afin d'exercer ce droit, le CLIENT devra donc, avant l'expiration du délai défini ci-dessus, adresser au FOURNISSEUR une demande de rétractation par courrier recommandé avec demande d'avis de réception. Si le présent contrat est conclu dans le cadre d'un démarchage, sa demande de rétractation pourra consister dans un papillon détachable, situé au bas de son bon de souscription.

Il est porté à la connaissance du CLIENT que, si ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié, il sera prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Dès lors que le CLIENT recevrait, même postérieurement à sa demande de rétractation, le matériel mis à sa disposition par le FOURNISSEUR, il sera tenu de le retourner, par colissimo recommandé et à ses frais à la Communauté de Communes du Pays de Bitche, 4 rue du Général Stuhl, 57230 BITCHE. A défaut, le matériel lui sera facturé selon les conditions tarifaires en vigueur.

*c) Modalités de résiliation du contrat*

Le CLIENT aura la faculté de résilier le présent contrat à tout moment au cours de son exécution, à charge pour lui de restituer au FOURNISSEUR le matériel qui aura été mis à sa disposition et de s'acquitter des sommes qui lui sont dues.

Si la résiliation intervient avant l'expiration d'un délai de six (6) mois hors gratuité commençant à courir au jour de la souscription au contrat, le CLIENT sera redevable d'une indemnité de résiliation anticipée égale à un mois d'abonnement par mois restant à courir jusqu'à l'expiration du délai défini ci-dessus.

Toute demande de résiliation devra être matérialisée par le formulaire prévu à cet effet, dûment rempli, daté et signé par le CLIENT, lequel devra être adressé au FOURNISSEUR par courrier recommandé avec demande d'avis de réception, et ne portera effet que moyennant le respect d'un délai de préavis d'une durée de dix jours à compter de la réception, par le fournisseur de ladite demande. Le CLIENT sera redevable du montant de son abonnement au titre du délai de préavis.

*d) Déménagement du CLIENT*

La résiliation du CLIENT, au motif de son déménagement, sera possible à tout moment, moyennant un préavis d'un mois. Dans ce cadre, le CLIENT sera exonéré de l'indemnité définie à l'article ci-dessus.

Toute demande de résiliation devra être matérialisée par le formulaire prévu à cet effet, dûment rempli, daté et signé par le CLIENT, lequel devra être adressé au FOURNISSEUR par courrier recommandé avec demande d'avis de réception, et ne portera effet que moyennant le respect d'un délai de préavis d'un mois. Le CLIENT sera redevable du montant de son abonnement au titre du délai de préavis.

*e) Restitution du matériel*

Dans un délai maximal de dix jours à compter de l'expiration du délai de préavis, soit avant l'expiration d'un délai de quarante jours à compter de la réception, par le FOURNISSEUR de sa demande de résiliation, le CLIENT devra lui faire parvenir, par colissimo recommandé, l'intégralité du matériel qui aura été mis à sa disposition par le FOURNISSEUR. Faute pour lui de retourner ce matériel ou de le retourner dans sa totalité, il se verra facturer par le FOURNISSEUR, chacun des éléments mis à sa disposition, dans les conditions tarifaires définies aux présentes conditions générales.

## **10. Conditions tarifaires, moyens de paiement**

Tous les prix indiqués sur les documents contractuels ainsi que sur les brochures tarifaires sont établis en Euros, toutes taxes comprises.

Les factures seront également libellées en Euros, elles feront apparaître le montant de la TVA en vigueur, au jour de leur établissement, et feront également apparaître le détail des sommes dues par le CLIENT, au titre de chacun des postes définis ci après.

*a) Frais d'activation et d'accès au service*

Dans le cadre de l'activation des services auxquels il a souscrit, le CLIENT sera redevable envers le FOURNISSEUR, de frais d'activation dont le montant sera défini sur la brochure tarifaire applicable.

Ces frais seront ajoutés au montant prélevé lors du premier mois suivant la souscription du membre.

*b) Facturations incluses dans le forfait*

Chacune des offres auxquelles le CLIENT aura la faculté de souscrire le rendra redevable d'une somme prédéterminée, au titre de son abonnement.

L'abonnement à valoir pour le premier mois, au cours duquel le CLIENT aura souscrit ne sera pas facturé au client. Les consommations non incluses dans le forfait seront, quant à elles, facturées. Le montant des sommes dues au titre du premier mois sera prélevé sur le compte du CLIENT, le mois suivant.

Les sommes dues seront prélevées, par le FOURNISSEUR, entre le 22 et le 26 de chaque mois, et seront relatives au mois échu.

*c) Facturations non incluses dans le forfait*

Le CLIENT sera également redevable envers le FOURNISSEUR de diverses sommes au titre des consommations et services non inclus dans le forfait, dont il aura bénéficié au cours du mois (tels les consommations téléphoniques, les facturations en ligne etc....)

Les sommes dues seront prélevées à termes échus, par le FOURNISSEUR, entre le 22 et le 26 du mois suivant.

*d) Périodicité de la Facturation*

Entre le 22 et le 26 de chaque mois, le FOURNISSEUR établira une facture à l'attention du CLIENT. Cette facture sera mise à sa disposition sur son espace CLIENT, et il aura la faculté de la télécharger sous format PDF. La facture sera laissée à sa disposition par ce moyen pendant une période d'un an. Passé ce délai, la délivrance d'un duplicata pourra faire l'objet d'une surfacturation selon les modalités tarifaires en vigueur.

Le FOURNISSEUR s'engage à conserver les factures de ses CLIENTS dans les conditions et selon les obligations mises à sa charge par les dispositions législatives et réglementaires en vigueur.

Le CLIENT aura la faculté de requérir du FOURNISSEUR qu'il lui établisse des factures détaillées ou non, il aura la faculté de formuler ce choix par l'interface prévue à cet effet, disponible sur son espace CLIENT.

*e) Première facture*

La première facture établie à l'ordre du client sera émise à l'issue du mois au cours duquel le client aura souscrit au service, entre le 22 et le 26 du mois suivant. Cette facture reprendra le montant des sommes dues au titre des postes suivants :

- Abonnement à échoir, pour le mois suivant celui de la souscription du client
- Consommations non incluses dans l'abonnement, au titre du premier mois
- Frais d'activation des services

*f) Moyens de paiement*

Le CLIENT aura la faculté de procéder au règlement de ses factures par prélèvement automatique, sur un compte bancaire domicilié en France. A cette fin, il aura la faculté de signer et remettre au FOURNISSEUR une autorisation de prélèvement dûment complétée et accompagnée d'un RIB, simultanément à sa souscription au service.

Ce moyen de paiement sera gratuit et ne fera l'objet d'aucune surfacturation à la charge du CLIENT.

Le CLIENT aura également la faculté de s'acquitter de ses factures par chèque bancaire ou mandat postal. Dans ces conditions, il s'engage à régler chaque facture et faire parvenir effectivement son règlement au FOURNISSEUR dans les dix jours de l'émission de sa facture.

Le CLIENT aura la faculté de désigner un tiers payeur. Dans ce cadre, le contrat devra être établi en trois exemplaires, et ratifié par chacune des parties au contrat, ainsi que par le tiers payeur. Ce dernier aura la faculté de dénoncer les obligations qui lui incombent à l'égard du FOURNISSEUR, par courrier recommandé avec demande d'avis de réception. Les obligations qui pesaient alors sur lui seront ainsi transférées à la charge du client.

Les obligations financières relatives au contrat seront supportées solidairement par le CLIENT et le tiers payeur, tout au long de l'exécution du contrat, jusqu'à dénonciation de ses obligations par le tiers payeur.

*g) Retards de paiement*

Le fait, pour le CLIENT, de ne pas faire parvenir son règlement au FOURNISSEUR dans le délai défini ci-dessus, de même que le rejet par la banque du CLIENT, du prélèvement appelé par le FOURNISSEUR conformément à l'ordre de prélèvement établi lors de la souscription du contrat donnera lieu à la suspension immédiate de la fourniture du service.

Cette suspension sera effectuée dans les conditions définies à l'article 14 a) des présentes conditions générales, et sera susceptible de donner lieu à la résiliation du contrat dans les conditions définies à l'article 14 b).

*h) Contestation de la facturation*

Afin de contester une facture, le CLIENT devra formuler sa demande dans un délai maximal d'un mois à compter de l'établissement de la facture, auprès du service Clientèle du FOURNISSEUR. Le FOURNISSEUR examinera alors la demande du CLIENT au regard des éléments fournis par ce dernier, et il notifiera au CLIENT, dans un délai maximal d'un mois, son acceptation ou son refus de cette contestation.

En cas de désaccord sur cette proposition, le CLIENT aura la faculté de s'adresser au service réclamations du FOURNISSEUR, lequel disposera également d'un délai d'un mois pour lui notifier une acceptation ou un refus de sa contestation, ou encore une acceptation transactionnelle, partielle.

La décision acceptée par le CLIENT ou prise en dernier recours par le service Clientèle ou le service réclamation du FOURNISSEUR produira effet sur la facturation due au titre du mois suivant le mois au cours duquel la décision aura été prise. Cela se traduira par un avoir, venant en déduction du montant des sommes dues au FOURNISSEUR.

## **11. Engagement qualité du FOURNISSEUR**

Conformément à l'arrêté du 16 mars 2006, le FOURNISSEUR s'engage à respecter sans aucune limite ni réserve les délais applicables aux événements définis au a) et au b), ainsi que la qualité du service telle que définie au c), sous peine d'être redevable envers le CLIENT d'une indemnité telle que définie au d).

Le CLIENT ne pourra en aucun cas prétendre à l'exercice de cette garantie dans le cadre des mesures de suspension exercées à son encontre, à titre de sanction dans les conditions définies à l'article 14. des présentes conditions générales.

### *a) Délai d'activation des services*

Les services auxquels le CLIENT aura souscrit seront activés dans un délai maximal d'un mois à compter de la souscription du CLIENT. Cette activation sera notifiée au CLIENT par courrier postal.

Passé ce délai, et si tous les services auxquels le CLIENT a souscrit ne sont pas activés, le CLIENT aura la faculté de demander la résiliation du contrat, sans avoir à respecter un quelconque délai de préavis et sans avoir à s'acquitter d'une quelconque indemnité. Dans ce cadre, toutes les sommes versées lui seront restituées, à l'exception des éventuelles sommes surfacturées dans le cadre de son raccordement au réseau, et à l'exception des consommations non incluses dans le forfait effectuées par le client préalablement à sa résiliation.

Afin de résilier le contrat dans ce cadre, le CLIENT devra notifier sa demande de résiliation par courrier recommandé avec demande d'avis de réception. Ledit courrier devra être expédié avant activation de la totalité des services, à défaut le CLIENT renonce expressément à se prévaloir de la présente clause.

### *b) Délai de rétablissement des services*

Tout dysfonctionnement des services devra faire l'objet d'une notification effectuée, par le CLIENT, au FOURNISSEUR. Cette notification pourra être effectuée par tous moyens tels que définis à l'article 13 des présentes conditions générales. Préalablement à cette notification, le CLIENT devra s'assurer du bon fonctionnement des matériels dont il dispose. Le FOURNISSEUR pourra en outre effectuer tous diagnostics utiles préalablement à une éventuelle intervention physique, au besoin en requérant de la part du CLIENT, toutes mesures ou actions sur son matériel.

Tout dysfonctionnement des services ne pourra être pris en compte qu'après avoir été effectivement notifié au FOURNISSEUR dans les conditions définies à l'article 14.

Dès lors que le dysfonctionnement serait imputable au matériel mis à disposition du CLIENT et installé à son domicile, il sera traité conformément à l'article 8. e) des présentes conditions générales, dans les délais qui y sont indiqués.

Dès lors que le dysfonctionnement ne serait pas imputable au matériel mis à disposition du CLIENT et installé à son domicile, mais serait imputable au réseau administré par le FOURNISSEUR, ce dernier s'engage à restaurer l'accès effectif du CLIENT à l'intégralité des services auxquels il a souscrit dans un délai maximal de trois jours ouvrés.

Dès lors que le dysfonctionnement ne serait pas imputable au matériel mis à disposition du CLIENT et installé à son domicile, mais serait imputable à une faute directe ou indirecte commise par le CLIENT, de même qu'à un usage abusif des

services ou à toute autre attitude contraire aux présentes conditions générales, le FOURNISSEUR s'engage à assurer la restauration de ses services aux frais exclusif du CLIENT. Les sommes dues à ce titre seront facturées au CLIENT, dans les mêmes conditions que les consommations non incluses dans le forfait.

*c) Qualité de la fourniture des services*

Dans le cadre de la fourniture des services au CLIENT, le FOURNISSEUR s'engage en termes qualitatifs, à respecter les objectifs suivants en termes de qualité :

- Pour l'accès à Internet, un débit minimal de 512 kilobit par seconde en débit montant et un débit minimal de 512 kilobit par seconde en débit descendant.
- Pour l'accès au service de téléphonie, la capacité d'émettre et de recevoir des appels.
- Pour l'accès au service de télévision, un accès à un nombre minimal de dix huit chaînes.

Le fait, pour le CLIENT, de constater que ces objectifs ne sont pas atteints devra donner lieu à un signalement au FOURNISSEUR, dans les mêmes conditions qu'une interruption du service. Le FOURNISSEUR procédera alors à la restauration de la qualité du service dans les mêmes délais et conditions.

*d) Indemnisations du CLIENT*

Faute pour le FOURNISSEUR de respecter ces objectifs en termes de délais et de qualité, le CLIENT pourra prétendre à la suspension de sa facturation, au prorata du temps effectif durant lequel le service aura été interrompu, à compter de l'expiration du délai imparti au FOURNISSEUR pour procéder au rétablissement effectif de la fourniture des services.

Afin de bénéficier de cette suspension, le CLIENT devra formuler sa demande auprès du service Clientèle du FOURNISSEUR, et devra indiquer le délai durant lequel il entend bénéficier de cette suspension.

Le FOURNISSEUR examinera alors la demande du CLIENT et, au regard du temps d'indisponibilité ou de défaut qualitatif de la fourniture du service, postérieurement au délai qui lui est imparti pour procéder au rétablissement, le FOURNISSEUR notifiera au CLIENT, dans un délai maximal d'un mois, son acceptation ou son refus de prise en charge de cette indemnisation.

En cas de désaccord sur cette proposition, le CLIENT aura la faculté de s'adresser au service réclamations du FOURNISSEUR, lequel disposera également d'un délai d'un mois pour lui notifier une acceptation ou un refus de prise en charge, ou encore une proposition de prise en charge transactionnelle, partielle.

La décision acceptée par le CLIENT ou prise en dernier recours par le service Clientèle ou le service réclamation du FOURNISSEUR produira effet sur la facturation due au titre du mois suivant le mois au cours duquel la décision aura été prise. Cela se traduira par un avoir, venant réduire le montant des sommes dues au FOURNISSEUR.

*e) Tempéraments apportés à cette garantie*

Il est expressément porté à la connaissance du CLIENT que les garanties définies ci-dessus sont cependant restreintes, dans la mesure où les services seront susceptibles d'être totalement ou partiellement rendus indisponibles, notamment en

raison de mises à jour, de modifications ou d'interventions techniques, ou encore de surcharges du réseau. Ces défaillances et interruptions présentant un caractère très temporaire, dont la durée sera inférieure au délai accordé au FOURNISSEUR pour rétablir le service, ne pourront en aucun cas donner lieu à une quelconque indemnisation au bénéfice du CLIENT.

En outre, la garantie offerte par le FOURNISSEUR ne porte que sur l'accès aux services, et non sur le bon fonctionnement de ces services. Le FOURNISSEUR ne répondra ainsi en aucun cas de la défaillance du réseau Internet en général, ainsi que de tous serveurs d'hébergement rendant indisponibles un ou plusieurs sites, dans la mesure où le FOURNISSEUR n'a aucun pouvoir en la matière.

De même, en matière de fourniture d'accès au service de diffusion de télévision, le FOURNISSEUR n'offre aucune garantie en termes de continuité et de pérennité de diffusion des chaînes proposées.

## **12. Modalités d'utilisation du service**

### *a) Dispositions générales*

Dans le cadre de la souscription à l'une des offres proposées par le FOURNISSEUR, le CLIENT sera invité à fournir un certain nombre d'informations personnelles, ainsi qu'un certain nombre de justificatifs tels qu'une copie de sa carte d'identité, un justificatif de domicile, ainsi que tous autres éléments mentionnés sur le bon de souscription.

Il s'engage à fournir des informations exactes sous peine de rejet ou de résolution du contrat à l'initiative DU FOURNISSEUR. Certaines informations seront réputées indispensables à la conclusion du contrat et leur collecte sera indispensable à la validation de la conclusion du contrat. Le refus par un CLIENT de fournir lesdites informations aura pour effet d'empêcher la conclusion du contrat.

### *b) Espace CLIENT*

Un espace CLIENT sera constitué sur le site Internet du FOURNISSEUR et sera destiné à permettre au CLIENT de consulter toutes ses informations personnelles ainsi que tous les services auxquels il a souscrit.

Si les données contenues dans la rubrique espace CLIENT venaient à disparaître à la suite d'un cas fortuit, d'une panne technique ou d'un cas de force majeure, la responsabilité DU FOURNISSEUR ne pourrait être engagée, ces informations n'ayant aucune valeur probante mais uniquement un caractère informatif. LE FOURNISSEUR s'engage cependant à conserver de façon sécurisée tous les éléments contractuels dont la conservation est requise par la loi ou la réglementation en vigueur.

Les pages relatives à l'espace CLIENT sont librement imprimables par le titulaire du compte en question mais ne constituent nullement une preuve, elles n'ont qu'un caractère informatif destiné à assurer une gestion efficace de ses services par le CLIENT.

LE FOURNISSEUR se réserve le droit exclusif de supprimer le compte de tout CLIENT qui aurait contrevenu aux présentes conditions générales. Ladite suppression ne sera pas susceptible de constituer un dommage pour le CLIENT exclu qui ne pourra prétendre à aucune indemnité de ce fait. Cette exclusion n'est pas exclusive de la possibilité, pour LE FOURNISSEUR, d'entreprendre des poursuites d'ordre judiciaire à l'encontre du CLIENT, lorsque les faits l'auront justifié.

Le CLIENT s'engage à tenir à jour ses coordonnées ainsi que toutes les informations le concernant, fournies lors de son inscription.

### **Confidentialité des identifiants :**

Lors de sa souscription aux services le CLIENT se verra attribuer un identifiant ainsi qu'un mot de passe attaché à son compte. Ce mot de passe constitue la garantie de la confidentialité des informations personnelles le concernant et le CLIENT s'interdit donc de le transmettre ou de le communiquer à un tiers. A défaut, le FOURNISSEUR ne pourra être tenu pour responsable des accès non autorisés au compte d'un utilisateur ni des dommages qui sont susceptibles d'en découler. Toute perte ou vol de ces identifiants devra être notifiée sans délai au FOURNISSEUR. Ce dernier n'engagera en aucun cas sa responsabilité quant aux éventuels dommages susceptibles de survenir au préjudice du CLIENT, du fait de la divulgation de ses identifiants. A compter de la notification effectuée par le CLIENT, et de sa réception effective par le FOURNISSEUR, celui-ci dispose d'un délai de *six heures* ouvrées pour modifier lesdits identifiants et mot de passe du CLIENT.

La modification des identifiants et mot de passe sera susceptible d'être effectuée à *tout moment* par le FOURNISSEUR, sur la demande du CLIENT, ou du chef du FOURNISSEUR. Si cette demande émane du CLIENT, elle prendra effet de façon immédiate, si elle est effectuée à la seule diligence du FOURNISSEUR, le CLIENT se verra notifier dans ce second cas son changement d'identifiants moyennant le respect d'un délai de préavis de 15 jours. Cette notification interviendra par courrier postal.

Le FOURNISSEUR s'engage à tout mettre en œuvre afin de contribuer à la lutte contre le piratage et au respect de la législation en vigueur à l'égard du CLIENT. Dans ce cadre, il s'engage à garantir la sécurisation des échanges de données par tous les moyens techniques appropriés, sur l'interface de connexion sécurisée en ligne sur son site Internet.

#### *c) Utilisation du service d'accès à Internet*

##### 1) Définition du service

Dans le cadre du service d'accès à Internet, le FOURNISSEUR assurera la connexion, via le matériel mis à disposition du CLIENT, du système informatique de ce dernier au réseau Internet.

##### 2) Adresse IP

Lors de chaque connexion de sa Tubéo box au réseau, le CLIENT se verra attribuer une adresse IP, laquelle sera susceptible de changer, à chaque connexion du CLIENT. Cette adresse IP sera enregistrée par le FOURNISSEUR, et permettra l'identification systématique du CLIENT, dans la mesure où cette adresse lui est personnelle, pour la période pour laquelle elle lui est attribuée. Toute activité du CLIENT sur le réseau Internet sera effectué via cette adresse IP, quel que soit le système informatique ou le terminal utilisé. Cette adresse IP bénéficiera de la même protection que les données personnelles du CLIENT, telle que définie à l'article 17. des présentes conditions générales. Cette adresse sera cependant susceptible d'être communiquée sur réquisition des autorités, notamment en cas d'action engagée à l'encontre du CLIENT du fait de son activité sur le réseau Internet.



### 3) Accès

Afin d'accéder au réseau, le CLIENT devra connecter son système informatique à la TUBEO box qui aura été mis à sa disposition par le FOURNISSEUR, par l'une des interfaces de connexion disponibles (Ethernet).

#### *d) Utilisation du service de messagerie*

##### 1) Définition du service

Dans le cadre du service de fourniture d'accès à Internet, le CLIENT se verra constituer une adresse de courrier électronique qui lui sera personnelle, et à laquelle sera attaché son compte CLIENT.

De même, le client aura la faculté de créer jusqu'à quatre autres adresses de courrier électronique

Cette faculté est expressément réservée au CLIENT qui s'interdit formellement d'en faire bénéficier, à titre gracieux ou onéreux, un tiers qui ne résiderait pas à son domicile à titre habituel.

Le CLIENT aura la faculté de gérer ses adresses de courrier électronique sur l'interface prévue à cet effet qui sera mise à sa disposition sur le site Internet du FOURNISSEUR.

Dans le cadre de ce service, le CLIENT recevra les courriers électroniques qui lui sont adressés, aux adresses constituées auprès du FOURNISSEUR, dans sa boîte de réception qui sera hébergée sur les serveurs du FOURNISSEUR. La boîte de réception attachée à chaque adresse de courrier électronique sera limitée à une contenance de 100 méga octets. Dès lors que ce seuil sera atteint, les messages adressés au CLIENT ne seront plus acheminés jusqu'à sa boîte de réception et cela ne pourra en aucun cas constituer un dommage pour le CLIENT qui ne pourra prétendre à aucune indemnité de ce fait.

L'envoi de messages émanant de l'adresse de courrier électronique du CLIENT, depuis un accès à Internet qui ne serait pas exploité par le FOURNISSEUR sera effectué via les serveurs du fournisseur effectif dudit accès. Dans ce cadre, le FOURNISSEUR ne sera en aucun cas responsable de tous défauts d'acheminement des courriers électroniques adressés par le CLIENT.

##### 2) Création

Lors de la création de son adresse de courrier électronique, le CLIENT aura la faculté de se choisir un identifiant. Ledit identifiant constituera la première partie de son adresse de courrier électronique, laquelle sera toujours suivie des caractères suivants : @tubeo.eu

Le choix de ces adresses sera librement laissé au CLIENT, sous réserve de disponibilité. Le CLIENT s'engage cependant à ne pas choisir un identifiant qui serait susceptible de porter atteinte aux droits des tiers ou qui serait contraire à l'ordre public ou aux bonnes mœurs.

De même, lors la création de toute adresse de courrier électronique, le CLIENT aura la faculté de choisir librement un mot de passe.

Ce mot de passe constitue la garantie de la confidentialité du contenu de sa boîte de réception de courrier électronique et le CLIENT s'interdit donc de le transmettre ou de le communiquer à un tiers. A défaut, le FOURNISSEUR ne pourra être tenu pour

responsable des accès non autorisés à la boîte de réception électronique d'un CLIENT ni des dommages qui sont susceptibles d'en découler.

La modification du mot de passe sera susceptible d'être effectuée à tout moment par le CLIENT, au moyen de l'interface de gestion de son adresse de courrier électronique mise à sa disposition sur le site Internet du FOURNISSEUR. Cette modification prendra effet de façon immédiate. En cas de divulgation de son mot de passe de messagerie, le CLIENT pourra demander sa modification au FOURNISSEUR, cette modification sera alors effectuée dans un délai maximal de six heures, et le CLIENT se verra notifier son nouveau mot de passe par courrier électronique, sur une adresse de secours qui aura été communiquée au FOURNISSEUR lors de la souscription au service ou de la création de l'adresse de courrier électronique, ou à défaut par courrier postal.

### 3) Utilisation

Les données contenues dans la boîte de réception de chaque adresse de courrier électronique seront stockées sur les serveurs du FOURNISSEUR ou de son mandataire et seront conservées dans des conditions de nature à en assurer la sécurisation.

Il appartiendra cependant au CLIENT de procéder à une sauvegarde régulière de ces données, le FOURNISSEUR n'offrant aucune garantie en la matière.

Le CLIENT aura la faculté de procéder à ces sauvegardes, notamment en procédant à la réconciliation de leur boîte de réception avec leur logiciel de messagerie, ce qui aura pour effet de transférer le contenu de leur boîte de réception sur leur système informatique.

Le FOURNISSEUR n'offre aucune garantie en termes de sécurisation et de désinfection des données contenues sur leur boîte de réception. Le CLIENT ne pourra en aucun cas exercer une quelconque action à l'encontre du FOURNISSEUR au motif de la contamination de son système informatique par une attaque virale, issue de courriers électroniques reçus via l'une de ses adresses de courrier électronique qui lui sont mises à disposition par le FOURNISSEUR.

Le FOURNISSEUR garantit au CLIENT le respect le plus absolu du secret des correspondances, par son fait ainsi que par celui de ses préposés et sous traitants, ce secret étant applicable sans aucune limite ni réserve aux courriers électroniques. Cependant, conformément aux dispositions législatives et réglementaires en vigueur, le FOURNISSEUR pourra permettre aux autorités administratives et judiciaires compétentes, sur réquisition ou ordonnance, d'accéder au contenu de la messagerie d'un CLIENT ou de bloquer les accès de ce dernier à sa messagerie.

Le FOURNISSEUR se réserve la faculté exclusive de suspendre le fonctionnement d'une ou plusieurs adresses de courrier électronique du CLIENT dont il assure la gestion, dès lors que le CLIENT se serait rendu coupable, au moyen desdites adresses, d'un comportement fautif, abusif, contraire à la nétiquette, ou contraire à l'ordre public ou aux bonnes mœurs, ou encore à toute autre disposition législative ou réglementaire applicable.

### 4) Résiliation du service

Les adresses de courrier électronique constituées par le CLIENT au cours de l'exécution du présent contrat lui restent attribuées même après la résiliation dudit contrat. Dans ce cadre, le CLIENT gardera la possibilité d'utiliser lesdites adresses, dans le respect des dispositions des présentes conditions générales qui y sont applicables. Le FOURNISSEUR n'offre cependant aucune garantie en termes de pérennité de ce service consenti à titre gratuit aux anciens clients, et se réserve la faculté d'y mettre fin moyennant le respect d'un délai de préavis de six mois.

*e) Utilisation du service de fourniture d'accès à la téléphonie*

1) Définition du service

Permettre l'acheminement de communications téléphoniques en provenance ou à destination du terminal téléphonique du CLIENT, connecté à la TUBEO box.

2) accès

Dans le cadre de ce service, le CLIENT se verra attribuer un numéro de téléphone qui lui sera personnel, attaché à sa ligne, et qu'il aura la faculté de communiquer à ses contacts, de façon à leur permettre d'entrer en contact avec lui par téléphone. Ce numéro ne sera pas cessible par le CLIENT.

Le CLIENT aura la faculté de demander la modification de son numéro de téléphone, étant entendu que cette demande fera l'objet d'une facturation spécifique, définie sur la brochure tarifaire.

De même, le FOURNISSEUR aura la faculté de procéder au changement du numéro du CLIENT, notamment pour des motifs techniques ou à la demande des autorités. Dans pareil cas, il s'engage à faire parvenir au CLIENT une notification et à respecter un délai de préavis d'un mois, sauf cas de force majeure.

3) utilisation

Dans le cadre de ce service, le CLIENT n'aura la faculté d'utiliser sa ligne téléphonique uniquement dans le cadre de l'échange de communications vocales, et le service ne pourra en aucun cas permettre au transfert de données.

L'utilisation du service est soumise à une utilisation raisonnable de la part du CLIENT, étant entendu par là que le CLIENT devra utiliser le service en bon père de famille. Le caractère « illimité » attaché aux communications émises vers les numéros de téléphone fixe situés en France métropolitaine sera ainsi soumis à un contrôle, et tout abus pourra donner lieu à une action judiciaire à l'encontre du client.

Dans ce cadre, le CLIENT ne pourra en aucun cas procéder ou faire procéder à un quelconque transfert des appels téléphoniques émis ou reçus depuis sa ligne, sous peine de suspension immédiate de la fourniture du service, dans les conditions définies à l'article 14 des présentes conditions générales.

Dans le cadre de l'utilisation du service, le numéro de téléphone attribué à la ligne téléphonique du CLIENT sera susceptible de s'afficher sur le terminal téléphonique du correspondant du CLIENT, au cours d'un échange téléphonique. Le CLIENT aura la faculté de requérir du FOURNISSEUR que son numéro n'apparaisse pas sur le terminal téléphonique de ses correspondants, dans le cadre des appels qu'il aura émis. Cette faculté sera possible soit à titre ponctuel, pour chaque appel passé, soit à titre habituel. L'anonymat ponctuel sera possible au moyen d'une manipulation technique décrite dans les documents commerciaux et techniques communiqués au CLIENT par le FOURNISSEUR. L'anonymat habituel sera possible à la demande du

CLIENT, formulée auprès du service Clientèle du FOURNISSEUR, ce dernier disposera alors d'un délai d'une journée pour procéder à cette manipulation technique.

*f) Utilisation du service de fourniture d'accès à la télévision*

1) définition du service

Par ce service, le CLIENT aura la faculté de recevoir, via le réseau utilisé par le FOURNISSEUR, les signaux propres à un certain nombre de chaînes de télévision, de façon à pouvoir en bénéficier sur son installation.

2) utilisation

L'utilisation de ce service dépend de la compatibilité du système de réception de télévision du CLIENT et de la diffusion effective des chaînes par leurs exploitants.

Cette diffusion ne relève en aucun cas de la compétence et de la responsabilité du FOURNISSEUR dont le rôle se borne à permettre, au CLIENT, d'en bénéficier le cas échéant. Dans ce cadre, le FOURNISSEUR n'offre aucune garantie en termes de pérennité de la diffusion et de l'existence des chaînes existantes au jour de la souscription du CLIENT, ni même en matière de contenus et programmes diffusés sur ces chaînes.

De même, le FOURNISSEUR se réserve le droit, sans que cela ne fasse l'objet d'une quelconque garantie de sa part, d'ajouter une ou plusieurs chaînes de télévision au bouquet qu'il propose, au jour de la souscription du CLIENT.

Certaines chaînes seront en outre soumises à la souscription, par le CLIENT, à une option spécifique, laquelle lui sera facturée soit par le FOURNISSEUR, soit par l'exploitant de la chaîne ou du bouquet en question.

### **13. Assistance au CLIENT**

Dans le cadre de l'exécution du présent contrat, le FOURNISSEUR satisfera à son obligation de conseil à l'égard du CLIENT. Dans ce cadre, le FOURNISSEUR mettra à la disposition du CLIENT un certain nombre d'interfaces et de supports destinés à permettre l'accompagnement du CLIENT dans le cadre de son utilisation des services.

*a) Hotline*

Le FOURNISSEUR mettra à la disposition du CLIENT un numéro de téléphone non surtaxé : 09 70 80 69 39 sur lequel des télé-conseillers seront à même de lui apporter tous conseils techniques ou administratifs quant à leur souscription ou aux services auxquels ils ont souscrit.

Ce service sera accessible du lundi au vendredi de 08 heures à 12 heures et de 13h30 heures à 17 heures sauf le vendredi jusqu'à 16 hrs.

*b) Courrier*

Le CLIENT a la faculté de prendre contact avec le service Clientèle du FOURNISSEUR par courrier postal à l'adresse suivante : Communauté de Communes du Pays de Bitche, Service Clientèle Tubéo, 4 rue du Général Stuhl, B.P. 80073, 57232 Bitche Cedex.

*c) Courriel*

Le CLIENT a la faculté de prendre contact avec le service Clientèle du FOURNISSEUR par courrier électronique à l'adresse suivante : [contact@cc-paysdebitche.fr](mailto:contact@cc-paysdebitche.fr)

*d) Fax*

Le CLIENT a la faculté de prendre contact avec le service Clientèle du FOURNISSEUR par fax au numéro suivant : 03 87 96 66 75.

*e) En ligne*

Le CLIENT a la faculté de prendre connaissance d'un certain nombre d'informations techniques, commerciales ou administratives sur les différentes interfaces en ligne, mises à sa disposition par le FOURNISSEUR, telles que le forum de partage entre les membres, la foire aux questions, ainsi que sur l'ensemble du site Internet du FOURNISSEUR, disponible à l'adresse suivante : <http://www.cc-paysdebitche.fr>.

*f) Service réclamations*

En cas de litige ou de désaccord entre le CLIENT et le FOURNISSEUR, le CLIENT aura la faculté de s'adresser au service réclamation, deuxième niveau de recours du FOURNISSEUR.

Ce service est accessible par téléphone du lundi au vendredi *de 8 hrs à 12 hrs et de 13h30 à 17 hrs sauf vendredi jusqu'à 16h00* au numéro suivant : 03 87 06 10 40

Par fax au numéro suivant : 03 87 96 66 75

Par courrier électronique à l'adresse suivante : [contact@cc-paysdebitche.fr](mailto:contact@cc-paysdebitche.fr) ou par courrier postal à l'adresse suivante : Communauté de Communes du Pays de Bitche, Service réclamations Tubéo, 4 rue du Général Stuhl, B.P. 80073, 57232 Bitche Cedex.

*g) Délai de réponse aux questions et demandes*

Pour toutes les questions et demandes formulées par écrit (courrier postal ou électronique, fax) le FOURNISSEUR s'engage à apporter une réponse par tous moyens, dans un délai maximal de cinq jours ouvrés.

Pour les réclamations, questions et demandes formulés par une autre voie que l'écrit (téléphone, en ligne), le FOURNISSEUR s'engage à prendre en compte la demande dans un délai de huit heures ouvrés.

## **14. Suspension et résiliation du contrat**

*a) Suspension de l'exécution du contrat*

Le FOURNISSEUR se réserve la faculté de suspendre l'exécution du présent contrat et l'accès, par le CLIENT, aux services auxquels il a souscrit, en cas de violation grave ou renouvelée de ses obligations telles que définies dans les présentes conditions générales, dès lors que le CLIENT se serait rendu coupable de façon avérée, d'avoir provoqué ou tenté de provoquer de façon volontaire ou involontaire, directe ou indirecte, des perturbations sur le réseau et autres formes de contaminations virales, dans l'hypothèse où le CLIENT aurait contrevenu aux dispositions législatives ou réglementaires en vigueur, ou encore lorsque le CLIENT aura effectué un usage abusif desdits services, non-conformes aux conditions d'utilisation desdits services ou manifestement excessifs.

Elle sera également susceptible d'intervenir en cas de retard de paiement, par le CLIENT, de tout ou partie des sommes dues au FOURNISSEUR, ou encore sur réquisition des autorités judiciaires et en application d'une décision juridictionnelle ou administrative.

Toute suspension fera l'objet d'une notification adressée au CLIENT par courrier électronique ou postal.

*b) Résiliation du contrat*

Dans le cadre de la suspension de ses accès au service, et faute pour le CLIENT de régulariser sa situation dans les vingt jours de la réception de sa notification de suspension des services, le présent contrat sera résilié de plein droit, aux torts exclusifs du CLIENT.

Dans ces conditions le CLIENT sera immédiatement redevable de l'intégralité des sommes dues au FOURNISSEUR dans le cadre de la résiliation anticipée du contrat telle que définies à l'article 8. des présentes conditions générales.

*c) Sanctions pénales et administratives*

La suspension de l'accès au service sera également susceptible d'intervenir sur réquisition des autorités judiciaires ou en exécution d'une décision de justice, de même qu'en application d'une décision administrative.

Dans pareil cas, le FOURNISSEUR se bornera à appliquer et respecter les termes de la décision ou de la réquisition qui lui sera notifiée. Le FOURNISSEUR ne pourra en aucun cas apprécier du bienfondé ou du respect des formes d'une telle décision ou réquisition, sans que cela ne puisse constituer un dommage pour le CLIENT.

Une telle sanction sera notifiée au client dans le respect des dispositions législatives et réglementaires en vigueur.

## **15. Responsabilité des parties**

Le service proposé par LE FOURNISSEUR est fourni en l'état. Le FOURNISSEUR s'engage à se tenir aux engagements fixés par les présentes conditions générales. Pour toutes ses autres obligations, le FOURNISSEUR ne sera tenu que d'une obligation de moyens.

Les parties seront exonérées de toutes leurs obligations par la survenance d'un cas de force majeure, étant entendu par ce terme un élément imprévisible, irrésistible et insurmontable, au sens donné par les juridictions françaises, et dans la lignée des jurisprudences les plus récentes rendues en la matière.

Toute survenance d'un événement relevant de la force majeure devra être notifiée à l'autre partie par courrier postal ou électronique, sans délai et au maximum avant l'expiration d'un délai de cinq jours à compter de sa survenance. Passé ce délai aucune des parties ne pourra plus prétendre à une quelconque exonération de responsabilité du fait de la force majeure, jusqu'à ce qu'il procède effectivement à ladite notification. La survenance d'un cas de force majeure ne porte aucun effet rétroactif sur les obligations respectives des parties au titre de l'exécution du présent contrat.

De même, le FOURNISSEUR sera exonéré de toutes ses obligations dès lors que sa défaillance serait imputable directement ou indirectement à une faute du CLIENT, ou à une violation des présentes conditions générales.

LE FOURNISSEUR ne sera responsable que de la fourniture du service. Il ne répondra en aucun cas de l'usage fait par le CLIENT des services qu'il met à leur disposition,

et notamment de la qualité, la sécurité, la confidentialité, la moralité, et la légalité de l'usage fait de ces services par le CLIENT.

Le CLIENT répondra seul, sans aucune limite ni réserve, de son utilisation du réseau et des services mis à sa disposition par LE FOURNISSEUR, il s'engage à respecter pleinement les dispositions législatives et réglementaires applicables.

Le CLIENT s'engage à utiliser les services, matériels et applications mises à sa disposition par le FOURNISSEUR dans le respect de l'ordre public, des bonnes mœurs et de toute disposition législative et réglementaire en vigueur.

Le FOURNISSEUR ne répondra en aucun cas des conséquences et dommages qui pourraient résulter de l'utilisation des services auxquels le CLIENT a souscrit auprès du FOURNISSEUR, dès lors qu'aucune faute directe ou indirecte ne pourra être imputée au FOURNISSEUR. Il en ira notamment ainsi en cas de contamination virale du système informatique du CLIENT, du fait de l'utilisation des services.

## **16. Evolutions et mises à jour des services, des conditions et des tarifs**

Les services visés par les présentes conditions générales, de même que les présentes conditions générales ainsi que les tarifs applicables à chacun des services sont susceptibles d'évoluer dans le temps.

Toute évolution sera notifiée au CLIENT par courrier postal ou électronique au moins un mois avant l'entrée en vigueur de ladite évolution, ladite notification indiquant au CLIENT de façon précise la date d'entrée en vigueur. Le CLIENT disposera alors d'un délai de quatre mois à compter de l'entrée en vigueur de la modification contractuelle pour résilier le contrat, sans avoir à respecter un quelconque délai de préavis ni à être redevable d'une quelconque indemnité.

Afin de s'affranchir du délai de préavis normalement applicable, et de bénéficier de la résiliation prévue au présent article, le CLIENT devra joindre sa demande à son matériel et l'adresser par colissimo recommandé à l'adresse du siège du FOURNISSEUR. La date de résiliation et de coupure des services sera alors réputée être la date de réception effective dudit colis par le FOURNISSEUR.

## **17. Traitement des données personnelles,**

### *a) Loi informatique et libertés du 6 janvier 1978.*

Dans le cadre de la souscription au présent contrat, le CLIENT est tenu de fournir un certain nombre d'informations personnelles le concernant. Les données récoltées sont nécessaires à la bonne administration des services proposés par le FOURNISSEUR ainsi qu'au respect de ses obligations contractuelles. Ces données sont conservées par le FOURNISSEUR en cette unique qualité, et il s'engage à ne pas les utiliser dans un autre cadre, ni à les transmettre à des tiers, hors accord express du CLIENT ou cas prévus par la loi.

Les coordonnées de tous les CLIENTS sont sauvegardées tout au long de l'exécution du contrat, ainsi que pour une durée de 10 ans après la fin du contrat, durée raisonnable nécessaire au respect de ses obligations légales et contractuelles par le FOURNISSEUR. Ces données sont conservées dans des conditions sécurisées, selon les moyens actuels de la technique, dans le respect des dispositions de la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978.

Conformément à cette dernière, tout CLIENT dispose d'un droit d'opposition, d'interrogation, d'accès et de rectification des données qu'ils ont fournies. Pour cela, le CLIENT devra en faire la demande au FOURNISSEUR, dans les conditions suivantes :

- par courrier électronique à l'adresse suivante :
- par courrier postal à l'adresse suivante
- par téléphone :

Les données personnelles collectées font l'objet d'un traitement informatique et sont exclusivement réservées au FOURNISSEUR ainsi qu'à ses sous traitants, responsable de l'administration des services.

Le responsable du traitement est le FOURNISSEUR, dont les coordonnées sont inscrites ci-dessus.

Si les données personnelles récoltées par le FOURNISSEUR font l'objet d'un transfert vers l'étranger, ce n'est qu'à l'unique fin de lui permettre d'exécuter le présent contrat.

#### *b) Référencement du CLIENT dans un ou plusieurs annuaires téléphoniques*

Lors de sa souscription, le CLIENT aura la faculté de choisir s'il souhaite que ses coordonnées apparaissent ou non dans l'annuaire téléphonique des particuliers et professionnels.

Il est expressément porté à la connaissance du CLIENT que, conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978, il dispose d'un droit d'opposition, d'interrogation, d'accès et de rectification des données qu'ils ont fournies. Pour cela, le CLIENT devra en faire la demande au FOURNISSEUR, dans les conditions suivantes :

- par courrier électronique à l'adresse suivante :
- par courrier postal à l'adresse suivante
- par téléphone :

Le FOURNISSEUR s'engage à faire procéder à la rectification ou au retrait demandé par le CLIENT dans un délai maximal d'un mois. Il est expressément entendu que toute demande retrait ou de modification ne pourra avoir un quelconque effet rétroactif, sans que cela ne puisse constituer un quelconque dommage pour le CLIENT.

#### *c) réquisitions judiciaires.*

Conformément aux dispositions législatives et réglementaires applicables, le FOURNISSEUR pourra être amené à communiquer aux autorités administratives et judiciaires tous types d'informations relatives au CLIENT, aux informations personnelles le concernant mais également à l'utilisation faite par le CLIENT des services mis à sa disposition par le FOURNISSEUR.

Ces demandes seront ainsi susceptibles d'intervenir sur le fondement notamment de la loi pour la confiance dans l'économie numérique du 21 juin 2004.

## **18. Clauses diverses**

L'intégralité des éléments techniques liés à l'exploitation du réseau par le FOURNISSEUR, de même que l'ensemble des matériels mis à disposition du CLIENT par le FOURNISSEUR, ainsi que toutes autres méthodes sont la propriété exclusive



du FOURNISSEUR et de ses sous traitants, de même que l'intégralité des brochures, documents, logotypes, slogans, photographies et tous autres éléments de nature intellectuelle. Le CLIENT ne pourra en aucun cas prétendre à un quelconque droit sur lesdits éléments, et s'interdit expressément, sans aucune limite ni réserve, de reproduire, utiliser, détourner ou exploiter lesdits éléments, sous peine de poursuite judiciaires à son encontre.

Les présentes conditions générales sont soumises à l'application du droit Français.

Sauf dispositions d'ordre public, tous litiges qui pourraient survenir dans le cadre de l'exécution des présentes conditions générales pourront avant toute action judiciaire être soumis à l'appréciation du service réclamation du FOURNISSEUR en vue d'un règlement amiable. Il est expressément rappelé que les demandes de règlement amiable ne suspendent pas les délais ouverts pour intenter les actions judiciaires.

Si l'une des clauses des présentes conditions générales venait à être déclarée nulle par une décision de justice, cette nullité ne saurait emporter la nullité de l'ensemble des autres clauses, qui continueraient à produire leur effet.

Le fait, pour LE FOURNISSEUR, de ne pas se prévaloir à titre temporaire ou permanent d'une ou plusieurs clauses des présentes conditions générales, n'emportera en aucun cas renonciation à se prévaloir du reste des conditions générales.

## **19. Recommandations apportées au CLIENT**

Le CLIENT est invité à tout mettre en œuvre afin d'assurer l'intégrité des matériels mis à sa disposition par le FOURNISSEUR. Il lui est ainsi recommandé de brancher ledit matériel sur une prise assurant une protection suffisante contre les surtensions, notamment causées par la foudre.

Le CLIENT est invité à protéger son système informatique par un programme destiné à empêcher et neutraliser les attaques virales de tous types, et il sera invité à tenir ce logiciel parfaitement à jour.

Le CLIENT est également invité à sauvegarder toutes les données stockées sur son système informatique, à intervalle régulier, sur un support amovible indépendant.

Le CLIENT devra prendre toutes les précautions utiles à la protection des mineurs, notamment dans le but de contrôler leur accès à l'Internet. Dans ce cadre, le CLIENT est invité à s'équiper d'un système de protection parentale en adéquation avec ses attentes en matière de contrôle. De même, il est expressément rappelé aux CLIENTS les risques existants en matière de « chat » ou dialogues en direct via les différentes applications existantes. Il leur appartient exclusivement de faire preuve de la plus grande prudence à cet égard, et à effectuer tous les contrôles utiles quand à l'utilisation, par des mineurs et via leur accès à Internet, de telles interfaces.

Le paiement en ligne fait désormais usage de contrôles monétique très avancés et la plupart des interfaces de paiement sont désormais à double degrés. Les CLIENTS devront toujours s'assurer du préfixe « https » précédant l'adresse dite URL de l'interface sur laquelle ils communiquent leurs informations de paiement et notamment leur numéro de carte bancaire.

