



Conditions générales

de souscription aux offres

de services de TUBEO

Vous avez ou allez choisir TUBEO pour vous abonner à l'un ou à plusieurs services de Télévision - Internet - Téléphonie fixe et/ou mobile et nous vous remercions pour votre confiance.

Nous vous invitons à lire attentivement ce document et à conserver l'ensemble des documents que TUBEO vous transmettra, soit en mains propres, soit par courrier postal, soit par mail, tout au long de la vie de votre Contrat.

selon délibération du 19 décembre 2019

CONDITIONS GENERALES DE VENTE (C.G.V.) TUBEO
« TELEVISION - INTERNET - TELEPHONIE FIXE »
Applicables au 1^{er} janvier 2020 – DCC du 19.12.19

Vous avez ou allez choisir TUBEO pour vous abonner à l'un ou à plusieurs services de Télévision - Internet - Téléphonie fixe et nous vous remercions pour votre confiance.

Nous vous invitons à lire attentivement ce document et à conserver l'ensemble des documents que TUBEO vous transmettra, soit en mains propres, soit par courrier postal, soit par mail, tout au long de la vie de votre Contrat. Les modalités d'accès et de transmission des factures seront applicables à partir de mai 2020, avant cette date, une demande expresse est à adresser à TUBEO par téléphone ou par mail.

1. Objet :

Le présent document a pour objet de définir les Conditions Générales de Vente, par TUBEO, de ses prestations de services « Télévision - Internet - Téléphonie fixe », réservées à un usage domestique et personnel ou à un usage professionnel du Client, majeur au moment de la souscription, prestations délivrées à l'adresse d'installation indiquée lors de la souscription et rendues sur les territoires sur lesquels les offres de TUBEO sont disponibles.

TUBEO propose ses offres pour les services TV - INTERNET - TELEPHONIE FIXE en fonction de l'éligibilité du logement ou du local professionnel du Client : dans les 46 communes membres de la Communauté de Communes du Pays de Bitche. Les conditions générales de vente, accompagnées des conditions particulières de vente, qui prévalent sur les présentes, et de la documentation commerciale que le Client reconnaît avoir reçues, composent le Contrat d'abonnement du Client (ci-après « le Contrat »). Elles sont disponibles sur simple demande auprès des services de TUBEO et sont consultables sur le site de la C.C.P.B. : www.cc-paysdebitche.fr, rubrique très haut débit.

Le Contrat est souscrit auprès du service TUBEO. Les documents sont disponibles sur le site www.cc-paysdebitche.fr rubrique très haut débit.

2. Prestations de services :

Le contenu des services pour lesquels le Client a opté est défini dans les conditions particulières que le Client reconnaît avoir lues et acceptées. Ce document est à

conserver par le Client pendant toute la durée du Contrat.

Liste des services pouvant être souscrits par le Client en fonction de l'éligibilité de son logement ou de son local professionnel et figurant sur les supports commerciaux de TUBEO :

a. Service TV :

- Formules d'abonnement à la Télévision et accès aux programmes radio. Sous réserve de faisabilité technique, l'offre de Télévision de base est disponible sur l'ensemble des téléviseurs du foyer via un seul abonnement mensuel à ladite offre. Pour les options TV, TUBEO fournit à ses Clients une carte de décryptage lors de la souscription. Cette carte est facturée sous forme d'un abonnement mensuel au tarif en vigueur lors de la souscription directe de l'option TV.

b. Service Internet :

- Formules d'abonnement à Internet par le biais d'un équipement inclus dans l'offre Internet, fourni au Client par TUBEO et permettant d'échanger des données sur le réseau.

c. Service Téléphonie fixe :

- Abonnement à la Téléphonie fixe par le biais du même équipement que celui remis dans le cadre d'une offre Internet. Le Client raccorde son propre terminal téléphonique sur l'équipement remis par TUBEO. Le Client reconnaît et accepte que TUBEO se réserve le droit, sans indemnités pour le Client,

d'interrompre toute communication dépassant deux (2) heures en continu

- NB : TUBEO, par le biais de son service Téléphonie, ne garantit par le bon fonctionnement des alarmes-vie, alarmes de maison et fax et attire l'attention de ses Clients sur ce point avant toute souscription au service. La responsabilité de TUBEO ne saurait donc être engagée si le Client, bien qu'informé, opte tout de même pour le service.

- Le Client pourra, soit demander à TUBEO l'attribution d'un numéro de téléphone géographique (qui peut ne pas être attribué de manière définitive, notamment dans le cadre d'évolutions de décisions réglementaires, sans que le Client ne puisse prétendre à une quelconque indemnisation), soit demander la portabilité du numéro de téléphone français dont il bénéficiait auprès d'un autre opérateur, et ce en présentant à TUBEO un document papier émanant de ce dernier sur lequel figure le RIO (Relevé d'Identité Opérateur) associé à sa ligne de téléphonie fixe.

Les communications illimitées au sein de l'offre téléphonie fixe illimitée ne sont autorisées que dans la limite de cent quatre-vingt-neuf (199) correspondants différents par mois et de deux (2) heures maximum par appels.

Les communications téléphoniques vers toutes autres destinations non

spécifiées par TUBEO (comme les appels vers des services spéciaux nationaux ou internationaux accessibles par une numérotation particulière ou faisant l'objet d'une tarification spécifique ou tout numéro dont l'usage est abusif, ...) ne sont pas incluses dans l'offre fixe illimitée et sont facturées en sus du prix du service, au tarif en vigueur au jour de l'émission des appels. La liste des destinations accessibles depuis la ligne téléphonique fixe du Client en illimité en France et à l'international incluses dans l'offre fixe illimitée est disponible sur le site de la C.C.P.B. rubrique très Haut débit : www.cc-paysdebitche.fr, ou auprès du service TUBEO.

- TUBEO propose un service complémentaire au service de Téléphonie fixe, consistant en la possibilité de passer, depuis le poste fixe du Client et pour une durée illimitée, des appels vers les portables en France Métropolitaine. Le service dénommé « Option d'appels en illimité depuis un fixe vers mobiles France métropolitaine » comprend les appels passés vers les mobiles en France métropolitaine gérés par tout opérateur (Orange, SFR, Bouygues Télécom, Free, MVNO, ...) valable 24h sur 24 à partir de la ligne téléphonique fixe du Client, à l'exclusion des appels vers des numéros spéciaux et via satellites, et en tenant compte des restrictions éventuelles mises en œuvre par les opérateurs mobiles. Ce service répond aux mêmes obligations pour le Client que le service de Téléphonie.

Il est précisé que TUBEO fournit un seul et unique équipement au Client pour les services Internet, Téléphonie fixe et éventuellement de Télévision.

TUBEO peut proposer des opérations promotionnelles ponctuelles assorties de conditions spécifiques

mentionnées aux conditions particulières.

3. Contractants :

Pour toute souscription d'un Contrat, le Client qui souscrit à un service qu'il soit d'usage domestique et personnel ou professionnel doit présenter à TUBEO une copie d'une pièce justifiant de son identité. Un tiers peut être désigné comme payeur sur les documents contractuels du Client. Néanmoins, ce dernier reste le cocontractant de TUBEO et est, à ce titre, son interlocuteur principal.

Le Client est tenu d'informer TUBEO de toute modification concernant ses coordonnées, son état civil et sa situation matrimoniale (mariage, concubinage, divorce...), ses adresses mail ou de toute modification concernant les coordonnées de sa structure commerciale, professionnelle ou associative afin que TUBEO dispose d'informations à jour à tout moment. L'ensemble des documents remis par TUBEO est à conserver par le Client pendant toute la durée du Contrat.

Pour toute souscription au service Téléphonie fixe, si le Client souhaite conserver le numéro qui lui a été attribué par l'opérateur précédent, le ou les contractant(s) doivent être le ou les titulaire(s) du Contrat d'abonnement souscrit auprès de ce dernier. Une copie de la dernière facture liant le Client et l'opérateur pourra être demandée par TUBEO lors de la souscription du Contrat.

Le Client fait son affaire des éventuels services qu'il a pu souscrire auprès d'autres opérateurs ainsi que des conséquences contractuelles de leurs résiliations. Ces dernières sont à effectuer par le Client après que la mise en service des abonnements souscrits soit effective. TUBEO attire l'attention du Client sur le maintien de la boîte mail fournie par son précédent Opérateur : cette dernière peut être légalement supprimée six (6) mois après la date de résiliation de son Contrat.

4. Durée du Contrat :

Le Contrat est souscrit pour une durée indéterminée assortie

d'une période minimum de six mois.

5. Prise d'effet du Contrat et facturation des services :

Le Contrat prend effet au jour de l'activation de la Prise Terminale Optique (PTO) et la facturation commence à cette date.

Dans le cas d'une modification du Contrat ou d'un transfert d'abonnement, la date de prise d'effet, pour un logement ou un local professionnel déjà raccordé au réseau TUBEO, correspond au jour de la date d'activation des services à la nouvelle adresse figurant sur le Contrat.

Pour un logement ou un local professionnel non encore raccordé au réseau TUBEO, la date de prise d'effet du transfert correspond à la date d'activation de la PTO. La facturation commence à cette date y compris pour le service de Téléphonie fixe, que la portabilité du numéro ait été demandée ou pas.

Pour le cas où la PTO ne pourrait pas être installée du fait d'une inaccessibilité des infrastructures situées en domaine privé (gaine ou fourreau bouchés par exemple), les travaux de génie civil en domaine privé devront être effectués à ses frais par le Client. Si ce dernier refuse de réaliser les travaux nécessaires à la mise en place de la PTO, le Contrat sera annulé de fait et sans frais.

Pour les logements ou les locaux professionnels non raccordés au réseau déployé par TUBEO, le service débute et le Contrat prend effet à compter de la date à laquelle le Client a accès au réseau déployé par TUBEO, date correspondant à la date d'activation de la prise dans son logement ou local professionnel. La facturation commence à cette date.

Pour les logements ou les locaux professionnels déjà raccordés au réseau TUBEO, le service débute et le Contrat prend effet à compter de la date d'ouverture du service correspondant soit à la date de signature du Contrat, soit à la date figurant sur l'appel de service, soit à la date de mise en service de l'équipement nécessaire au bon

fonctionnement de la prestation. La facturation commence à cette date, y compris pour le service de Téléphonie fixe, que la portabilité du numéro ait été demandée ou pas.

Dans le cas d'un changement de formule ou d'un transfert d'abonnement, la date de prise d'effet, pour un logement ou un local professionnel déjà raccordé au réseau TUBEO, correspond au jour de la date d'emménagement à la nouvelle adresse figurant sur le Contrat ou l'appel de service. Pour un logement ou un local professionnel non encore raccordé au réseau TUBEO, la date de prise d'effet du transfert correspond à la date d'installation de la prise figurant sur l'appel de service. La facturation commence à la même date y compris pour le service de Téléphonie fixe.

6. Prix :

La souscription de tout nouveau service donne lieu à perception par TUBEO de frais de mise en service non restituables et éventuellement de frais de raccordement, dont le montant est indiqué aux conditions particulières.

La première facture établie à l'ordre du client est émise à l'issue du mois au cours duquel le client a souscrit au service, entre le 22 et le 26 du mois suivant. Elle comprend donc le prix de l'abonnement à chaque service et option, calculé au prorata temporis à compter de la date de prise d'effet de chacun d'eux, majoré des frais de mise en service correspondants, ou des coûts de raccordement et du coût des éventuels équipements et prestations supplémentaires demandés par le Client.

A titre exceptionnel, TUBEO peut être amenée à décaler la date des prélèvements automatiques.

Le Client est invité à transmettre à TUBEO toutes modifications de ses coordonnées bancaires au plus tôt afin d'éviter tout incident de paiement. Suite à un défaut de paiement ou s'il rencontre des difficultés de paiement, le Client est invité à

contacter TUBEO au plus vite afin d'éviter la suspension ou la coupure de la totalité des services auxquels il a souscrit. Pour les formules d'abonnement à la Téléphonie fixe, les communications mensuelles, hors forfaits ou hors abonnement sont facturées à terme échu le mois suivant. Les communications téléphoniques sont facturées aux tarifs en vigueur mentionnés dans les documents commerciaux remis au Client lors de la souscription au service Téléphonie fixe et sur le site de la C.C.P.B. : www.cc-paysdebitche.fr, rubrique très haut débit. Ces tarifs sont susceptibles d'évoluer en cours de Contrat.

Le prix des services et des prestations, ainsi que les mises à jour des tarifs sont consultables et disponibles auprès des services de TUBEO et sont consultables sur le site de la C.C.P.B. : www.cc-paysdebitche.fr, rubrique très haut débit.

S'ils sont donnés en euros hors taxes ; la TVA exigible en France sera supportée par le Client en plus des prix convenus dans le Contrat.

Le prix mensuel de l'abonnement est susceptible d'être modifié par TUBEO en cours de Contrat, et ce y compris durant la période minimum. Si tel devait être le cas, TUBEO informerait le Client du nouveau prix dans les conditions de l'article 12 des présentes.

Le changement de formule d'abonnement au sein d'une même offre est facturé le mois suivant, le tarif est consultable et disponible auprès des services de TUBEO et sont consultables sur le site de la C.C.P.B. : www.cc-paysdebitche.fr, rubrique très haut débit. Le précédent montant total d'abonnement sera valable jusqu'à la date de prise d'effet de la nouvelle offre choisie par le Client.

Concernant les services Téléphonie fixe :

- l'attribution d'un nouveau numéro de téléphone géographique par TUBEO peut, à titre exceptionnel,

être demandée par le Client. Cette demande qui doit être dûment justifiée sera facturée conformément au tarif en vigueur au jour de la demande.

- le portage du numéro de téléphone attribué par le précédent opérateur du Client est facturé au tarif en vigueur.

Pour le service complémentaire « Option d'appels en illimité depuis un fixe vers mobiles France métropolitaine » l'attention du Client est attirée sur le fait que les appels passés depuis sa ligne fixe vers les mobiles entre la date de souscription et la date d'activation (information disponible sur le site allo.tubeo.net) seront facturés aux tarifs en vigueur. Les tarifs sont disponibles auprès des services de TUBEO et sont consultables sur le site de la C.C.P.B. : www.cc-paysdebitche.fr, rubrique très haut débit.

TUBEO met à disposition du Client sur un portail dédié allo.tubeo.net le détail des communications téléphoniques émises depuis son téléphone fixe passées par le Client, rubrique « Mon journal d'appels ». L'actualisation des communications téléphoniques émises depuis un téléphone fixe se fait le lendemain à partir de 10h.

Le montant de l'ensemble de ces communications inclus dans l'abonnement, en dépassement, hors forfaits ou hors abonnement de celui-ci est mentionné sur la facture suivante. Le relevé détaillé des communications du Client établi par TUBEO est présumé exact. Les données figurant sur le journal d'appel, rubrique « Mon journal d'appels » sont non contractuelles et fournies à titre indicatif. Les transferts d'appels vers mobiles et numéros fixes n'apparaissent pas dans le journal d'appels et peuvent faire l'objet d'une facturation au Client.

Le Client a accès au détail de toutes ses communications incluses dans l'abonnement, en dépassement, hors forfaits ou hors abonnement sur allo.tubeo.net, rubrique « mon

historique de consommation ». Ces données sont fournies tous les mois autour du 10 et couvrent la période de consommations du mois précédent.

Un duplicata de facture TV - Internet - Téléphonie pourra être délivré au Client sur sa demande. Un exemplaire de la facture reprenant tout le détail des communications si le Client est abonné au service de Téléphonie fixe est disponible gratuitement dans l'espace personnalisé et sécurisé du Client.

Le Client est redevable du montant de chacun de ses abonnements mensuels, qui pourront être réunis sur une seule facture, et ce jusqu'à la date de résiliation d'un de ses services ou du Contrat, dans le respect de la durée minimum liée à chaque abonnement. Des frais de procédure seront facturés au Client au tarif en vigueur en cas de déconnexion pour impayés.

TUBEO tient à la disposition de ses Clients l'ensemble des documents commerciaux ainsi que les tarifs de ses prestations auprès des services de TUBEO et sont consultables sur le site de la C.C.P.B. : www.cc-paysdebitche.fr, rubrique très haut débit.

7. Modalités de facturation et de paiement :

Toute souscription à un abonnement de téléphonie fixe est subordonnée au paiement par prélèvement automatique, à terme échu des factures mensuelles pour l'abonnement et les consommations hors forfait.

Elles sont payables, au plus tard, à la date de prélèvement. Le Client aura préalablement remis à TUBEO un relevé d'identité bancaire (RIB) valide. Toute modification de RIB devra être immédiatement indiquée à TUBEO.

Toutes les communications téléphoniques sont également, facturées à terme échu.

La facture est transmise au Client sous format électronique. Si le Client souhaite recevoir la

notification de mise à disposition de sa facture, il doit souscrire au service « facture électronique » sur l'espace Client. Les factures sont, en tout état de cause, disponibles sur l'espace Client personnalisé et sécurisé de TUBEO, accessible 7j/7 et 24h/24, à charge pour le Client de s'assurer de la conservation pérenne de ses documents.

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 TUBEO 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 service TUBEO 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 TUBEO, 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.

Entre le 22 et le 26 de chaque mois, TUBEO 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.

TUBEO 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.

8. Recouvrement des impayés :

A tout moment le Client rencontrant des difficultés de paiement peut prendre contact avec les services de la trésorerie de Bitche afin d'analyser sa situation et de définir des modalités de paiement de sa dette, notamment d'un échelonnement.

En cas d'impayés constitué par le non-paiement d'une facture ou par rejet d'un prélèvement, le Client est relancé par les services de la trésorerie par courrier et averti que des frais pour impayés pourront lui être facturés au tarif en vigueur s'il ne régularise pas son impayé dans le délai imparti.

En l'absence de réaction du Client, TUBEO procédera tout d'abord à la suspension des services avec maintien de la facturation mais sans application de frais. Suite au paiement du Client, les services seront réactivés. En l'absence de paiement dans le délai imparti, TUBEO procédera alors à la déconnexion totale des services et à la résiliation du ou des services concernés par les impayés. Le Client souhaitant à nouveau bénéficier des services de TUBEO devra signer un nouveau contrat sous réserve d'avoir réglé les sommes en impayées. La déconnexion fera l'objet d'une facturation au tarif en vigueur au jour de sa réalisation. Les services comptables du Trésor se réservent ensuite le droit de transmettre les dossiers d'impayés à un Huissier de Justice ou à un service de recouvrement externe. Tous les frais judiciaires liés au recouvrement des créances impayées sont à la charge du Client. Dans l'hypothèse où un

tiers payeur est spécifié au Contrat, le Client n'est pas exonéré de son obligation de paiement. En cas de défaillance dudit tiers, il reste redevable du paiement de ses factures. Il est précisé que le Client rencontrant des difficultés financières peut s'adresser à différents organismes susceptibles de lui accorder une aide.

Quel que soit le service, la suspension temporaire à la demande du Client n'est pas possible.

9. Prescriptions :

-Pour un Client abonné à un service à usage professionnel : Conformément à l'article L110-4 du Code de commerce, les obligations nées à l'occasion de leur commerce entre commerçants ou entre commerçants et non-commerçants se prescrivent par cinq (5) ans. Ce délai est ramené à quatre (4) ans pour l'Etat et les collectivités.

-Pour un Client abonné à un service à usage domestique et personnel :

Toute demande faite par le Client en restitution du prix des prestations payées à TUBEO se prescrit à l'issue d'une période d'un (1) an à compter du jour du paiement.

Toute demande faite par TUBEO au Client, concernant des sommes dues au titre des prestations dont il a bénéficié, se prescrit à l'issue d'une période d'un (1) an à compter de la date d'exigibilité des dites sommes.

10. Résiliation :

A l'issue de la période minimum de 6 mois, le Client peut résilier le Contrat ou l'un des services à tout moment.

Pour la résiliation de Contrat avant la fin de la période minimum d'engagement, sauf cas de force majeure et légitime énoncés ci-après, les abonnements restant dus sont facturés.

Pour le cas où le Client ferait une demande pour un raccordement FTTH dit « long », des frais de dossier de quatre-vingt-dix (90) euros TTC seront facturés au Client si au moment où le raccordement est possible, le Client ne contractualise pas avec TUBEO

malgré l'accord donné pour la réalisation du devis.

Le Client prend acte de ce que la résiliation du service d'accès à Internet, et ce quelle qu'en soit la cause, engendre la perte irréversible de l'intégralité des données et plus particulièrement ses mails liés au nom de domaine tubeo.fr ou tubeo.eu : ses boîtes mails sont légalement supprimées six (6) mois après la date de résiliation de son Contrat.

A l'issue de la période minimum, la résiliation du Contrat ou d'un ou plusieurs services doit être communiquée :

- par lettre recommandée avec accusé de réception et adressée à la Communauté de Communes du Pays de Bitche service TUBEO 4 Rue du Général Stuhl B.P. 80043 57232 BITCHE cedex.

- par e-mail, envoyé uniquement à l'adresse tubeo@cc-paysdebitche.fr.

La résiliation prend effet au premier jour du mois suivant la date de réception de la demande de résiliation.

Le Contrat ou l'un des services peut être résilié avant la fin de la période minimum prévue aux conditions particulières en cas de force majeure et de motifs légitimes tels que notamment licenciement, maladie, difficultés financières importantes, ou en cas de déménagement lorsque le transfert à la nouvelle adresse du Client n'est pas possible (par ex : si le nouveau logement / local professionnel du Client n'est pas éligible à une des offres de TUBEO). Dans ce dernier cas, le Client devra prévenir TUBEO au moins huit (8) jours avant son déménagement et fournir à TUBEO l'adresse à laquelle sa facture de résiliation devra être envoyée.

Tout motif de résiliation devra être justifié à TUBEO par le Client (par exemple fourniture d'un état des lieux de sortie, attestation de surendettement, ...), à défaut de réception du motif sous 8 (huit) jours ouvrés, le cachet d'entrée chez TUBEO faisant foi, TUBEO facturera des frais au tarif en vigueur pour cause de résiliation anticipée.

Il appartient au client de demander par écrit à TUBEO la prise en compte de la résiliation de son abonnement téléphonique, même en cas de portabilité sortante ainsi que de ses autres abonnements.

Pour le Client abonné au(x) service(s) de Téléphonie, la facturation des consommations en dépassement, hors forfait ou hors abonnement lui parviendra le mois suivant celui de la résiliation.

Chaque partie pourra également résilier le Contrat en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution de ses obligations contractuelles par l'autre partie, sans préjudice de tous dommages et intérêts, après avoir adressé à celle-ci un courrier recommandé de mise en demeure, resté infructueux pendant quinze (15) jours. Cette résiliation pourra notamment intervenir en cas de non-respect par le Client de ses engagements financiers. TUBEO se réserve le droit de résilier le(s) service(s) de Téléphonie ou le Contrat si les montants d'impayés sont estimés trop importants et mettent en péril la situation financière du Client.

De plus, s'il apparaît que le Client est débiteur de TUBEO au titre d'un Contrat d'abonnement TV et /ou Internet et Téléphonie fixe à une autre adresse que celle indiquée lors de la souscription ou à un autre nom, TUBEO se réserve le droit de mettre fin au Contrat dès la découverte de cette dette, et facturera en sus des frais de gestion. Une fois la dette apurée, le Client pourra signer un nouveau Contrat.

Le Client reste redevable vis-à-vis du service TV - Internet - Téléphonie de TUBEO du montant des sommes restant dues jusqu'au jour de la résiliation effective indiquée par TUBEO.

En cas de décès du Client, il appartient aux ayants droits d'en informer TUBEO dans le but de résilier le Contrat d'abonnement et de restituer le ou les matériel(s) à TUBEO conformément à l'article 13 ci-

après. Les héritiers sont redevables des sommes restant dues par le Client jusqu'au jour de la résiliation et devront fournir à TUBEO le nom du notaire en charge de la succession.

11. Transfert du Contrat :

Lors de son déménagement, au lieu d'une résiliation, le Client peut opter pour un transfert de son Contrat à sa nouvelle adresse, à la condition expresse que cette dernière soit éligible aux offres de TUBEO, et qu'il soit à jour du paiement de l'ensemble de ses factures. Pour le cas où la Prise Terminale Optique (PTO) ne pourrait pas être installée du fait d'une inaccessibilité des infrastructures situées en domaine privé (gaine ou fourreau bouchés par exemple), les travaux de génie civil en domaine privé devront être effectués à ses frais par le Client.

Dans tous les cas, le Client prendra contact avec TUBEO afin de valider les modalités de transfert de son Contrat.

12. Modifications du Contrat par TUBEO :

TUBEO s'engage à informer le Client un (1) mois à l'avance, par courrier, e-mail, ou tout autre support durable, de toute modification portant sur les prix ou les services fournis. Les modifications des services et des tarifs sont également disponibles auprès des services de TUBEO et sont consultables sur le site de la C.C.P.B. :

www.cc-paysdebitche.fr, rubrique très haut débit.

En cas d'acceptation expresse des modifications par le Client, les nouvelles dispositions s'appliqueront à la date du changement effectif. En cas de non-acceptation expresse de ces modifications, le Client aura la faculté de résilier le service concerné par la modification. Il devra procéder à cette résiliation, par lettre recommandée envoyée à la Communauté de Communes du Pays de Bitche service TUBEO 4 Rue du Général Stuhl B.P. 80043 57232 BITCHE cedex ou par mail, envoyé à tubeo@cc-paysdebitche.fr, et ce au plus tard dans le mois suivant le changement effectif.

A défaut de réponse du Client, le service concerné se poursuivra aux nouvelles conditions à la date de modification effective, le Client ayant la possibilité de résilier ce service, sans pénalité de résiliation ni droit à dédommagement, dans les quatre (4) mois suivant le changement effectif.

13. Restitution du ou des matériel(s) :

Lors de la résiliation du Contrat, le Client a l'obligation de rapporter l'ensemble des éléments fournis par TUBEO dans leur emballage d'origine soit à la Communauté de Communes du Pays de Bitche service TUBEO 2 Rue du Général Stuhl B.P. 80043 57232 BITCHE soit par envoi recommandé avec accusé de réception. Cette restitution devra intervenir dans les trois (3) jours suivant la date de résiliation du service. La restitution pourra faire l'objet d'un document écrit remis au Client sur lequel seront indiqués les éléments restitués et les éventuels coûts de remplacement des pièces manquantes. La vérification du bon fonctionnement de ou des équipement(s) est réalisée ultérieurement. En cas de non-fonctionnement, les frais de remise en état ou de remplacement pourront être facturés au Client aux tarifs en vigueur au jour de la restitution. En cas de non-restitution de ou des équipement(s), TUBEO facturera le matériel et/ou les équipement(s) au tarif en vigueur. Tout impayé pourra faire l'objet d'un recouvrement amiable puis judiciaire (frais correspondants à la charge du Client). La facture correspondante pourra être prélevée pour les Clients bénéficiant de ce mode de paiement.

14. Accès aux services :

TUBEO fera ses meilleurs efforts pour garantir une continuité des services, sous réserve de contraintes et aléas indépendants de la volonté de TUBEO affectant la continuité et la qualité du service et ne pouvant être raisonnablement surmontés ou évités malgré les précautions prises lors de la conception, de la construction,

de l'entretien et de l'exploitation du réseau déployé par TUBEO. Les contraintes et aléas peuvent être soit :

- inhérents aux matériels ou aux logiciels utilisés compte tenu des connaissances acquises en la matière et des technologies utilisables ;
- extérieurs au réseau dans le cas d'actions de tiers volontaires ou accidentelles, d'incendie, d'explosion ou d'accident de toute nature.

Ces cas ne sont pas limitatifs et peuvent constituer un cas de force majeure pouvant entraîner une suspension temporaire des obligations des parties.

En cas de nonaccès aux services, le Client devra en aviser les services de TUBEO dans un délai d'une (1) semaine. Dès lors les services de TUBEO et le Client s'efforceront d'identifier la cause de l'échec et de trouver une solution au problème rencontré.

Sous réserve de faisabilité technique, l'accès aux services est ouvert au Client particulier résidant sur les zones de desserte éligibles aux offres de TUBEO.

TUBEO est autorisée à interrompre ses services pour effectuer des travaux de toute nature sur le réseau. Les travaux programmables à l'avance (entretien, extension, etc.) seront effectués, dans toute la mesure du possible, en dehors des heures de grande fréquentation des services.

En cas d'interruption du service, TUBEO prendra immédiatement les dispositions nécessaires pour assurer sa remise en route dans les meilleurs délais.

Des interruptions non programmées peuvent survenir, notamment en cas de panne sur le réseau électrique ou d'évènements climatiques privant les abonnés de courant et entraînant par ricochet un arrêt des services. TUBEO ne peut donc garantir un fonctionnement des services 24 (vingt-quatre) heures sur 24 (vingt-quatre) et 7 (sept) jours sur 7 (sept). Des interruptions, notamment du service Téléphonie, peuvent également survenir en raison de la technologie de voix sur IP. Dans ce cas, TUBEO fera également

ses meilleurs efforts pour rétablir les services le plus rapidement possible.

15. Raccordement ou reconexion au réseau :

Le raccordement ou la reconexion du Client sont possibles sous réserve de faisabilité technique définie par TUBEO.

Le Client est informé par TUBEO lors du premier rendez-vous en vue de la pose de la prise, de cette faisabilité et des frais éventuels inhérents supplémentaires qui seront indiqués au Client avant tous travaux.

Sur le réseau déployé par TUBEO :

Le raccordement consiste en l'installation d'une prise permettant au Client de recevoir les services souscrits auprès de TUBEO.

La reconexion consiste en la remise en fonction du signal permettant au Client de recevoir les services souscrits auprès de TUBEO.

Le raccordement ou la reconexion du Client au réseau sont réalisés par TUBEO et peuvent éventuellement engendrer des frais de mise en service indiqués préalablement au Client et facturés au tarif en vigueur au jour de la demande. Ces interventions sont réalisées en présence du Client ou de son représentant majeur, dans les trente (30) jours suivant la conclusion du Contrat, sauf en cas de contraintes techniques particulières dont le Client sera informé, ou suite à la demande du Client.

Le personnel de TUBEO ou toute autre personne mandatée par TUBEO à cet effet, devra pouvoir accéder librement au logement ou au local indiqué aux conditions particulières pour procéder à la mise en place ou au contrôle de l'installation du Client. Le matériel de télévision doit être libre d'accès et le raccordement de toute prise doit pouvoir s'effectuer sans déplacement des éléments de mobilier.

Pour le service TV sur le réseau de TUBEO, le raccordement comprend la fourniture d'un câble d'une longueur maximale de vingt-cinq (25) mètres en

maison individuelle et de dix (10) mètres en logement collectif, à compter du point d'entrée dans le logement visé aux conditions particulières et le réglage du téléviseur. Les prestations et réglages demandés par le Client, en sus de ce qui précède, seront facturés au Client aux tarifs en vigueur au jour de la prestation.

16. Qualité de services et Indemnisations :

Conformément à la Loi, cet article concerne uniquement un Client abonné à un service à usage domestique et personnel. Sur une année glissante, TUBEO s'engage à assurer une disponibilité du service supérieure ou égale à 95 %, une disponibilité de la ou les messagerie(s) du Client, en ce qui concerne l'envoi et la réception de messages, supérieure ou égale à 95 %, une disponibilité de l'affichage de la mise à jour des pages personnelles supérieure ou égale à 95%.

La capacité du débit minimum descendant est de 30 Méga entre la tête de réseau de TUBEO et le modem remis au Client : le débit minimum descendant dépend de la configuration des équipements du Client et ne relève pas de la responsabilité de TUBEO.

Pour prétendre à une indemnisation le Client devra signaler par écrit au Service Commercial de TUBEO à Bitche, 2, rue du Général Stuhl, le non-respect des engagements évoqués susdits dans un délai de trois (3) jours ouvrables, à compter de la constatation de l'incident.

Ce dédommagement n'est pas dû si le retard n'est pas imputable directement à TUBEO ou relève d'un cas de force majeure ou au fait du Client.

17. Rétablissement des services et Indemnisations :

Conformément à la Loi, cet article concerne uniquement un Client abonné à un service à usage domestique et personnel. TUBEO s'engage à rétablir les services interrompus dans un délai de sept (7) jours ouvrables

à compter de la réception d'un document écrit signalant l'incident au service TUBEO à Bitche adressé au 2, rue du Général Stuhl. Le dépassement de ce délai de rétablissement ouvre droit au profit du Client à une indemnité forfaitaire, globale et définitive équivalant à (1) un mois d'abonnement au service concerné (TV, téléphone ou internet) au tarif en vigueur au jour de la prise en compte de la demande par TUBEO.

Ce dédommagement n'est pas dû dans le cas où le retard n'est pas imputable directement à TUBEO ou relève d'un cas de force majeure ou au fait du Client.

Les engagements de Qualité de services à l'article 16 et le Rétablissement des services ne peuvent donner lieu à deux (2) indemnisations.

18. Connexion aux services :

Afin de bénéficier de l'accès aux services, 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 TUBEO.

La connexion aux services Internet et Téléphonie est réalisée par les services de TUBEO après introduction des éléments de reconnaissance fournis par TUBEO qui seront demandés par le serveur avant chaque connexion. Les éléments de reconnaissance personnels sont fournis par TUBEO. Dans son propre intérêt, le Client est tenu de les garder confidentiels. En l'absence de faute de sa part, TUBEO ne saurait être tenue pour responsable en cas d'utilisation frauduleuse de ces informations.

Le débit pour les offres Internet proposées par TUBEO correspond à un débit maximum allant jusqu'à 100 (cent) Mbits/s descendants.

TUBEO ne garantit pas le débit en wifi de l'offre Internet choisie par le Client.

19. Propriété des installations et des équipements :

Les équipements installés par TUBEO, de la prise optique à l'entrée du logement jusqu'à la box incluse, sont mis à la disposition du Client pour son usage exclusif et restent la propriété de TUBEO. A ce titre, ils devront être maintenus en état de fonctionnement pendant toute la durée du Contrat. En particulier, TUBEO demeure propriétaire d'au moins une prise installée par ses soins dans le logement / local professionnel. Le Client s'interdit d'endommager, de démonter et d'emporter tout équipement sous peine de se voir facturer leur remplacement, réparation ou réinstallation dans le logement / local professionnel initial.

De même, tout équipement et accessoire remis au Client par le service TUBEO restent sa propriété et ne peuvent être saisis, vendus, échangés ou prêtés à un tiers par le Client.

Les cartes HD à usage unique activable grâce à un code PIN strictement confidentiel et protégé par un code secret permettent d'accéder à certaines chaînes ou bouquets. Elles comportent des droits permettant d'accéder aux options et aux bouquets thématiques choisis par le Client. Cette carte reste, dans tous les cas, la propriété de TUBEO.

Les équipements sont fournis dans leur emballage d'origine et sont accompagnés de divers accessoires dont le détail figure sur le Contrat ou le(s) reçu(s) remis au Client. L'ensemble de ces pièces est placé sous la responsabilité du Client qui en a la garde et est donc responsable de leur éventuelle détérioration, notamment en cas d'orage, d'intempéries ou d'une mauvaise utilisation de l'appareil, entraînant leur mise hors service. Le Client s'interdit d'effectuer toute ouverture de quelque nature que ce soit sur les matériels qui restent la propriété exclusive de TUBEO. La remise en état ou le remplacement de ces éléments en cours de Contrat seront facturés au Client, sauf en cas

de détérioration imputable à TUBEO.

20. Maintenance du réseau :

Pour pouvoir assurer la maintenance normale du réseau déployé par TUBEO, le Client autorise TUBEO ou ses partenaires à accéder à toutes les installations raccordées à celui-ci. Le Client signalera immédiatement aux services de TUBEO tout dérangement survenu dans le fonctionnement de l'installation, qu'il s'engage à laisser visiter par les seuls agents mandatés par TUBEO. Ne sont pas considérés comme faisant partie de la maintenance normale et feront l'objet d'une facturation aux tarifs en vigueur au jour de l'événement, les interventions, dépannages et remises en état relatifs notamment aux :

- interventions liées à un dysfonctionnement des installations situées en aval de la box ;
- interventions de TUBEO ou de ses partenaires sur les installations du Client à la demande de ce dernier ;
- interventions sur des équipements de TUBEO utilisés de façon non conforme à leur destination normale ;
- chocs, dommages électriques, dégâts des eaux, incendies ou tout autre événement susceptible d'endommager les équipements de TUBEO ;
- interventions sur les installations de TUBEO par des tiers non habilités ;
- prestations d'installation et de maintenance d'équipement(s), effectuées par TUBEO ou ses partenaires au domicile du Client. Avant toute intervention, le Client devra effectuer une sauvegarde de ses fichiers, TUBEO ou ses partenaires ne pouvant être tenue pour responsable d'éventuelles pertes de données ;
- déplacements des techniciens suite à un appel non justifié par un problème relevant de la maintenance.

21. Maintenance du matériel :

La maintenance du ou des équipement(s) mis à disposition du Client est de la compétence exclusive des services de TUBEO. Le Client s'interdit donc

d'intervenir ou de faire intervenir un tiers sur ce matériel. La maintenance est assurée gratuitement par les services de TUBEO pendant les horaires d'ouverture des services. Toute demande d'intervention consécutive à une mauvaise manipulation par le Client ou un tiers fera l'objet d'une facturation au Client, aux tarifs en vigueur au jour de sa survenance.

22. Assistance téléphonique TV, Internet et Téléphonie :

TUBEO met à la disposition de ses Clients, du lundi au samedi entre 8h et 21h, une assistance téléphonique accessible via le numéro 09.73.01.02.10 (prix d'un appel local depuis un poste fixe ou mobile, inclus dans l'offre fixe illimitée pour un Client abonné à la Téléphonie de TUBEO.)

Cette assistance ne prendra en compte que les questions strictement liées à la réception des chaînes TV, à l'établissement de la connexion ou à l'utilisation des logiciels fournis ou mis à disposition par TUBEO et à l'utilisation des services de téléphonie fixe. En cas de modification des horaires et des prix de l'assistance téléphonique, TUBEO s'engage à en informer préalablement le Client dans les conditions de l'article 12 et à conserver un niveau de service équivalent. Pour chaque appel du Client au service d'assistance téléphonique, le Client sera identifié et les informations recueillies pourront être stockées et traitées par TUBEO. Le Client qui a opté pour des services à usage professionnel sera traité prioritairement.

23. Portabilité entrante et sortante :

La date de portage ne peut faire l'objet d'aucune modification de la part du Client. TUBEO informe le Client que le Service est susceptible d'être suspendu ou perturbé le jour du portage et demande ainsi au Client, lors d'une portabilité entrante ou sortante, de prendre toute disposition utile afin que la suspension du service ou les perturbations le jour du portage soient sans conséquence pour lui. Dans tous les cas, ces dernières n'ouvrent pas droit à indemnisation pour le Client et

n'engagent pas la responsabilité de TUBEO.

23.1 Portabilité entrante

La portabilité entrante consiste pour le Client, titulaire de la ligne, à pouvoir continuer à utiliser le numéro de téléphone fixe qui lui a été attribué par un autre opérateur que TUBEO.

Si le Client opte pour la portabilité entrante dans les conditions particulières, TUBEO en fait la demande à l'opérateur cédant. Le Client donne ainsi mandat à TUBEO en vue d'effectuer les démarches et opérations techniques nécessaires à cette portabilité entrante. Pour ce faire, le Client doit fournir au service TUBEO un document papier émanant de son opérateur sur lequel figure le ou les RIO (Relevé(s) d'identité Opérateur) correspondant à sa/ses lignes de téléphone fixe. Sans ce document le service TUBEO n'acceptera aucune demande de portabilité entrante. Le Client peut obtenir le ou les RIO avec demande d'envoi à son adresse postale ou sur son mail :

- s'il est encore abonné auprès de son opérateur en composant depuis sa ligne fixe le 3179 (numéro gratuit),
- ou s'il n'est plus Client auprès de son précédent opérateur : en composant un numéro d'appel gratuit propre à chaque opérateur et disponible auprès de celui-ci.

Cette demande n'entraîne pas automatiquement la résiliation du Contrat de Téléphonie fixe passé entre l'opérateur précédent et le Client. Il appartient au Client de résilier tous ses Contrats (téléphonie, TV, Internet,...) mais seulement une fois que la portabilité entrante a été effectivement réalisée par TUBEO auprès de son ancien opérateur. L'ensemble du matériel (box, câble, ...) doit, par la même occasion, être renvoyé au précédent opérateur. La portabilité entrante du numéro de téléphone fixe ne pourra être effective que si la résiliation est acceptée par le précédent opérateur.

Le Client reste tenu de toutes ses obligations, notamment financières, envers le précédent opérateur jusqu'au jour de la résiliation. TUBEO ne peut pas

être tenue pour responsable de l'impossibilité de porter en entrant le numéro du Client, ni du délai de report ou du refus opposé par le précédent opérateur.

Le Client ne pourra en aucun cas céder à un tiers le ou les numéro(s) pour lequel(s) il a demandé la portabilité entrante. Le Client est informé que :

- la portabilité entrante du ou des numéro(s) n'emporte pas le transfert des services dont il bénéficiait au titre du Contrat souscrit antérieurement,
- le service est susceptible d'être suspendu ou perturbé le jour du portage,
- l'abonnement au(x) service(s) de Téléphonie fixe est facturé conformément à l'article 5 ci-dessus. TUBEO attire l'attention du Client sur le fait que, tant que la résiliation de son précédent abonnement auprès de son ancien opérateur n'est pas effective, il peut encore recevoir des factures au titre de cet abonnement alors que TUBEO facture déjà son nouvel ou ses nouveaux abonnement(s),
- la demande de portabilité pour la téléphonie fixe est envoyée le jour de l'activation de la prise dans le logement/local.

23.2 Portabilité sortante

L'acceptation de la demande de portabilité sortante de l'abonné transmise par le nouvel opérateur du Client à TUBEO est subordonnée aux conditions suivantes :

- la demande de portabilité sortante ne peut être effectuée que par le nouvel opérateur du Client et sur la demande de ce dernier,
- le numéro fixe porté ne peut faire l'objet d'une autre demande de portabilité simultanée,
- le Client a accès au(x) code(s) RIO (Relevé(s) d'identité Opérateur) correspondant à sa ligne de téléphonie fixe TUBEO en composant le 3179 (numéro gratuit) ou via le site allo.tubeo.fr. Dans le cas où le Client a déjà résilié son abonnement de téléphonie fixe auprès de TUBEO, le ou les code(s) RIO est (sont) disponible(s) en composant le 0 805 08 41 98 (numéro gratuit) pendant quarante (40) jours ouvrés après la résiliation du

Contrat d'abonnement à la Téléphonie fixe.

L'acceptation de la demande de portabilité sortante sera confirmée au Client par le nouvel opérateur.

La demande de portabilité sortante entraîne uniquement la résiliation du Contrat d'abonnement au(x) service(s) de Téléphonie fixe souscrit(s) préalablement auprès de TUBEO.

La résiliation prend effet au jour du portage effectif du ou des numéro(s) et uniquement pour ce ou ces service(s), sans préjudice des dispositions contractuelles relatives aux durées d'engagement.

Le Client reste tenu des obligations qui le lient à TUBEO et notamment :

- du respect du délai minimum d'engagement de six mois.
- du paiement des communications en dépassement, hors forfait ou hors abonnement restant à facturer.

TUBEO demeure, en tout état de cause, étranger aux relations contractuelles entre le Client et le nouvel opérateur. La responsabilité de TUBEO ne saurait être engagée à raison d'une faute, d'inexécution, de défaillances ou de dysfonctionnements imputables au Client ou au nouvel opérateur de celui-ci et qui auraient pour effet de retarder, d'interrompre, de perturber ou d'empêcher le portage.

24. Annuaire :

Lors de la souscription au service de Téléphonie fixe, le Client peut choisir d'être inscrit dans la base de données des abonnés de TUBEO. Cette base, sous réserve des droits exprimés par le Client en matière de protection de ses coordonnées, est mise à disposition des fournisseurs de renseignements téléphoniques et des éditeurs d'annuaire imprimés et électroniques qui en font la demande, et ce, à des fins de parution et de communication au public.

Le Client garantit au service TUBEO l'exactitude de toutes les informations fournies en vue de son inscription dans la base

de données de TUBEO et reste seul responsable de la conformité et de la mise à jour de ces informations.

Le service TUBEO n'est pas responsable de la non-reprise des données ou des données reprises de façon erronée par les éditeurs ainsi que de la date de publication des bases d'annuaire.

Le Client a la possibilité de s'opposer à tout moment et gratuitement à ce que son ou ses numéro(s) de téléphone fixe ainsi que ses coordonnées soient publiés dans les annuaires et communiqués par les services de renseignement. Le Client peut également limiter à tout moment et gratuitement les critères de parution concernant ses coordonnées en prenant contact auprès du service commercial du service TUBEO au 2, rue du Général Stuhl à Bitche.

Ainsi, le Client peut choisir de ne faire apparaître que :

- l'initiale du prénom du titulaire du Contrat,
 - les nom et prénom en entier du titulaire du Contrat et un autre prénom,
 - les nom et prénom du titulaire du Contrat et d'un tiers.
- et s'opposer :
- à ce que l'adresse complète de son domicile figure sur les annuaires et services de renseignements,
 - à ce que ses données à caractère personnel soient utilisées dans des opérations de prospection directes par voie postale ou par voie de communications électroniques, à l'exception d'opérations concernant la fourniture du service et relevant de la relation contractuelle entre le Client et TUBEO,
 - à ce qu'il figure dans des listes permettant la recherche inversée de son identité à partir de son numéro de téléphone.

25. Responsabilités :

Responsabilité de TUBEO :

Dans le strict cadre du Contrat souscrit par le Client, TUBEO ne pourra être tenu pour responsable que des dommages personnels, directs et certains subis par le Client, à l'exclusion de tout dommage indirect, causé par sa faute, à charge pour le Client de prouver

l'existence du dommage, le préjudice et le lien de causalité les liant. En l'absence de dol ou de faute lourde de TUBEO, seuls les dommages prévisibles seront indemnisés.

TUBEO ne saurait être tenue pour responsable des conséquences de la résiliation par le Client des services souscrits auprès de son précédent Opérateur, notamment si cette résiliation est réalisée avant la pose et l'activation de la prise TUBEO dans son logement/local.

De même, TUBEO ne saurait être tenue pour responsable des pannes, coupures de lignes, mauvaises configurations de matériel, des équipements, etc. qui ne sont pas sous son contrôle direct ou qu'elle n'a pas fournis, et notamment des liaisons de tout type assurées par d'autres prestataires.

TUBEO ne garantit pas les taux de transfert et les temps de réponse des informations circulant sur le réseau Internet.

En l'absence de faute de sa part, TUBEO ne saurait être tenue pour responsable de tous dégâts accidentels ou volontaires causés au Client par des tiers du fait ou par le biais de leur connexion à Internet.

Enfin, la responsabilité de TUBEO ne pourra être engagée du fait de l'infection ou de la détérioration des données et logiciels du Client par tout virus présent sur le réseau internet, ni de toute intrusion dans les équipements du Client. Il est rappelé que TUBEO est responsable de la qualité de la connexion depuis le nœud Internet jusqu'au point d'entrée du réseau, propriété de TUBEO, situé au domicile ou dans le local du Client.

TUBEO est responsable des outils logiciels mis à la disposition de ses Clients lors de la souscription du Contrat et nécessaires à la connexion et à l'échange de données entre le Client et la plate-forme informatique TUBEO, sauf en cas d'utilisation par le Client non-conforme aux instructions du service TUBEO.

Responsabilité du Client :

Le présent Contrat n'exonère pas le Client de sa responsabilité civile et pénale dans le cadre des droits liés à l'utilisation de logiciels informatiques et de l'utilisation d'Internet et des outils informatiques liés. Le Client est responsable des informations qu'il fait transiter sur le réseau TUBEO, en diffusion ou en lecture, même s'il n'en est pas le créateur. Le Client est responsable de sa propre sécurité informatique.

L'abonnement et les éléments de reconnaissance sont soit envoyés par TUBEO par courrier postal, soit remis en mains propres au Client, soit envoyé par mail à l'adresse communiquée par le Client. Ils sont personnels et ne peuvent en aucun cas être transférés à un tiers sous peine de résiliation immédiate. Il est expressément convenu que le Client qui cède son Contrat en violation de l'interdiction ci-dessus, reste redevable du règlement du prix de l'abonnement et de l'intégralité des communications effectuées.

Restent également à la charge du Client, sans que puisse être recherchée la responsabilité de TUBEO, les conséquences dommageables de ses fautes ou négligences ainsi que de celles des personnes ou des choses dont il a la garde.

Il est formellement interdit au Client, sous peine de résiliation de son abonnement et sans préjudice de tous dommages et intérêts et poursuites :

- d'introduire dans le réseau des perturbations de toute nature, notamment des virus ou des envois massifs de e-mails non sollicités, de mettre en péril la sécurité ou la disponibilité des serveurs ou du réseau ou le bon fonctionnement du service,
- de se rendre coupable d'acte de piratage d'œuvres de tiers, notamment par le biais de téléchargement non autorisé,
- de se rendre coupable d'intrusions non autorisées dans un système informatique par quelque moyen que ce soit,

- d'apporter toute modification aux logiciels mis à sa disposition sans autorisation préalable des agences TUBEO ou ses points d'accueil partenaires,
- d'effectuer tous agissements visant à se connecter au réseau TUBEO sans abonnement, sous peine de se rendre coupable d'infraction,
- d'utiliser sa connexion pour intervenir ou essayer d'intervenir sur des applications autres que celles mises à sa disposition dans le cadre de l'abonnement,
- de partager, au détriment financier de TUBEO, sa connexion avec des tiers autre que le cercle familial, privé ou salarial (en particulier technologie WIFI), de la céder, de la revendre partiellement ou totalement,
- d'enfreindre les législations en vigueur relatives au respect des bonnes mœurs et de l'ordre public, à la diffamation, aux injures ou discriminations, à la protection de la vie privée (notamment droit à l'image) et de la propriété intellectuelle (notamment droit d'auteur),
- d'utiliser le service de Téléphonie fixe :
 - o à des fins autres que personnelles et familiales dans le cadre d'un abonné à destination des particuliers,
 - o en-dehors du cercle professionnel pour un Contrat à destination des professionnels,
 - o en générant une consommation de communications supérieure à douze heures (12h) par jour,
 - o à titre gratuit ou onéreux en tant que passerelle de réacheminement de communications,
 - o de façon ininterrompue par le biais notamment d'une composition automatique et en continue de numéros sur la ligne,
 - o sur des lignes groupées ou sur une ligne RNIS,
 - o pour l'envoi en masse de messages, de façon automatisée ou non, et ce, qu'elle qu'en soit la finalité,
 - o à des fins de cession, revente totale ou partielle

Ces cas ne sont pas limitatifs et TUBEO se réserve le droit de résilier ou suspendre tout Contrat en cas d'agissement illicite ou illégal constaté par TUBEO ou les autorités publiques compétentes. TUBEO ne saurait être tenue pour responsable de tels agissements envers le Client ou les tiers.

Il est notamment rappelé ici que le piratage nuit à la création artistique et est passible de poursuites. Le Client reconnaît qu'en cas de manquement à cette obligation il pourra être identifié par tout ayant droit et par la Haute Autorité pour la diffusion des œuvres et protection des droits sur Internet (Hadopi) aux fins de voir mener contre lui une procédure administrative et judiciaire. Le Client pourra recevoir des notifications relatives au dit manquement et être inscrit dans le traitement automatisé de données relatif aux personnes ayant commis un manquement similaire. Par ailleurs, le Client reconnaît que la violation des droits d'auteur ou des droits voisins (telle que par exemple la reproduction, la représentation, la mise à disposition ou la communication au public d'œuvres ou d'objets protégés par un droit d'auteur ou par un droit voisin sans l'autorisation des titulaires des droits) constitue un acte de contrefaçon, passible de sanctions civiles et /ou pénales. Ces dernières peuvent aller jusqu'à trois (3) ans d'emprisonnement et trois cents mille (300 000) euros d'amende, assorties le cas échéant des peines complémentaires prévues au Code pénal (par exemple suspension d'abonnement à Internet).

Dans le cadre du service de Télévision, le Client reconnaît et accepte expressément qu'il ne lui est pas permis de diffuser ou d'enregistrer les programmes

en vue d'une représentation ou reproduction publique, hors du cercle familial. Il s'engage à ne pas rendre lesdits programmes disponibles sur Internet.

Le Client reconnaît être informé par les présentes que conformément à la Recommandation du Conseil Supérieur de l'Audiovisuel et du Ministère de la santé regarder la télévision, y compris les chaînes présentées comme spécifiquement conçues pour les enfants de moins de trois (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 dépendance aux écrans, ... De même le Client reconnaît être informé que visionner des programmes en 3D peut entraîner des maux de tête, nausées, ...

26. Données personnelles :

TUBEO s'engage à ce que la collecte et le traitement des données des clients soient conformes au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) et à la loi dite « Informatique & Libertés ».

Le Client est informé que TUBEO collecte des données telles que des données d'identification (ex : nom, prénom, date et lieu de naissance, informations relatives au tiers payeur le cas échéant), des données relatives à la vie personnelle et familiale (ex : numéros de téléphone fixe et/ou portable, adresse de messagerie électronique, situation matrimoniale), des données relatives aux services souscrits et à la consommation qui en est faite (ex : données de connexion, enregistrement des appels au service d'assistance) et des données financières (coordonnées bancaires, mode de paiement des factures, mandat de prélèvement, etc.). D'autres données sont générées par l'usage de ces services, notamment les informations relatives aux communications émises et reçues ou de connexion aux services en ligne.

TUBEO utilise ces informations pour fournir les services souscrits (prestations TV - Internet - Téléphonie, demandes de prestations complémentaires ou de services optionnels...), pour facturer ses prestations, pour procéder au recouvrement des sommes impayées ou pour la gestion des comptes clients (envoi d'extraits ou de relevés de comptes, transmission d'informations nécessaires ou importantes). Les traitements réalisés à ces fins sont nécessaires à l'exécution du contrat qui lie le Client à TUBEO (article 6§1 b) RGPD). TUBEO est également amenée à proposer au Client des offres en lien avec les services auxquels il a souscrit, à lui soumettre des enquêtes de satisfaction ou à lui proposer de participer à des événements (salons, concerts...) dans le cadre de campagnes promotionnelles ou de communication, et ce sur la base de l'intérêt légitime de TUBEO ou de tiers, partenaires de TUBEO (article 6 §1 f) RGPD).

Ces données sont par ailleurs conservées et/ou transmises aux autorités compétentes dans le strict cadre des obligations légales de TUBEO (réponse à des réquisitions judiciaires, etc.) conformément à l'article 6 §1 c) RGPD.

Enfin, certaines communications peuvent être transmises au Client sur la base de son consentement au titre de l'article 6 §1 a) RGPD (notamment celles relatives à des offres sans rapport avec les services auxquels il a souscrit, lors d'événements spécifiques...). Il peut retirer son consentement à tout moment en contactant TUBEO à l'adresse indiquée ci-dessous.

Ces informations sont traitées et conservées par TUBEO pendant une durée maximale de dix (10) ans à compter de la clôture de l'exercice comptable suivant la date de résiliation du Contrat au titre de ses obligations légales (art. L. 123-22 du code de commerce).

Elles peuvent être transmises aux sous-traitants de TUBEO

chargés de l'envoi de courriers électroniques, de l'impression et/ou de l'envoi de factures, de relances, de recommandés, etc. Elles peuvent en outre être communiquées à des organismes ou partenaires externes afin de proposer au Client des services optionnels sur la base de l'intérêt légitime de TUBEO ou pour assurer la sécurité du réseau de télécommunications. Elles ne font l'objet d'aucune revente ni cession à des tiers.

Ces sous-traitants sont principalement situés dans l'Union Européenne. L'un d'eux est néanmoins basé au Canada (qui jouit depuis 2002 d'un statut d'adéquation reconnu par la Commission Européenne). En tout état de cause, TUBEO reste garante de la confidentialité, de l'intégrité et de la sécurité de ces données en s'assurant notamment que ses sous-traitants veillent à apporter les mêmes garanties qu'elle au traitement des données.

Par ailleurs, TUBEO informe ses Clients que, conformément à la Loi pour la confiance dans l'économie numérique de 2004, elle a l'obligation de collecter et conserver pendant un (1) an les données de connexion et d'identification de ses Clients utilisant internet, ces dernières devant être transmises aux autorités compétentes à première demande.

En vertu du RGPD et de la Loi « Informatique et Libertés », le Client, justifiant préalablement de son identité, bénéficie d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition, et d'un droit à la limitation, à l'effacement et à la portabilité de ses données, à exercer auprès du Délégué à la Protection des Données (DPO). Pour toute question ou requête concernant la protection des données personnelles, le Délégué à la Protection des Données de la Communauté de Communes du Pays de Bitche peut être contacté via le formulaire situé à l'adresse internet suivante : <https://www.agirhe.cdg54.fr/TD B/rgpd.aspx>

TUBEO s'engage à répondre à toute sollicitation dans un délai d'un (1) mois à compter de la

réception de la demande. Au besoin, ce délai peut être prolongé de deux mois compte tenu de la complexité et du nombre de demandes.

TUBEO informe également le Client qu'il a la possibilité d'effectuer une réclamation auprès de la CNIL, autorité de contrôle.

Conformément à l'article 40-1 de la Loi « informatiques et Libertés », TUBEO informe le Client que les droits des personnes à l'égard des traitements de leurs données à caractère personnel s'éteignent au décès de leur titulaire. Néanmoins, celui-ci a la possibilité de définir des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de ses données après son décès. Ces directives sont générales ou particulières et définissent la manière dont la personne entend que ses droits soient exercés après son décès. Le Client peut informer TUBEO de sa volonté de communiquer ou non ses données à un tiers qu'il aura préalablement désigné.

TUBEO informe ses Clients de l'existence d'un annuaire des abonnés TUBEO ainsi que d'une liste d'opposition au démarchage téléphonique « Bloctel », liste sur laquelle les consommateurs peuvent s'inscrire via le lien <https://conso.bloctel.fr/>.

27. Coopération avec les Autorités publiques :

TUBEO coopérera conformément à la loi avec les autorités qui effectuaient des vérifications en relation avec des contenus et /ou services accessibles via le réseau Internet ou téléphonique ou avec des activités illégales exercées par un quelconque utilisateur du service Internet ou de Téléphonie fixe et/ou mobile. La responsabilité de TUBEO ne saurait être engagée en cas de communications d'éléments confidentiels relatifs aux données du Client en sa possession sur toute demande faite par les autorités judiciaires, policières ou administratives.

28. Réclamations :

En cas de litiges, le Client est invité

à adresser un courrier ou un mail à l'adresse suivante :
TUBEO – 2, rue du Général
Stuhl – 57230 BITCHE ou à
tubeo@cc-paysdebitche.fr

Si la réponse ne le satisfait pas, le Client peut alors saisir la Communauté de Communes du Pays de Bitche en adressant un courrier ou un mail à Communauté de Communes du Pays de Bitche — 4, rue du Général Stuhl – B.P. 80043 - 57232 BITCHE Cedex ou à contact@cc-paysdebitche.fr.

TUBEO s'engage à traiter la réclamation du Client dans un délai de sept (7) jours calendaires à compter de la réception de la réclamation. Le courrier de confirmation de la prise en compte de la demande du Client peut faire office de traitement. Un second courrier confirmera alors la réponse de TUBEO.

Après épuisement des recours amiables internes à TUBEO, le Client est en droit de saisir le conciliateur du tribunal d'instance de sa juridiction.

TUBEO et le Client s'efforceront de régler à l'amiable tout litige concernant l'interprétation ou l'exécution des présentes.

29. Intégrité du Contrat :

Le Contrat ne peut être modifié que par avenant signé par les services de TUBEO. Si l'une quelconque des stipulations du Contrat est déclarée nulle par un tribunal ou au regard d'une règle de droit ou loi en vigueur, elle sera réputée non écrite mais n'entraînera pas la nullité du Contrat. Le fait, pour l'une ou l'autre des parties, d'omettre de se prévaloir d'une des dispositions du Contrat, ne pourra en aucun cas impliquer renonciation par la partie intéressée à s'en prévaloir ultérieurement.

30. Jurisdiction compétente et droit applicable :

A défaut d'accord amiable, tout litige portant sur l'interprétation et/ou l'exécution du Contrat sera soumis aux tribunaux compétents. Le Contrat, rédigé en langue française, est soumis au droit français.

31. Convention de preuve :

Pour les besoins du présent Contrat et conformément à l'article 1366 du Code civil, les parties conviennent que l'écrit sous forme électronique est admis comme support probant au même titre que l'écrit sur support papier. Les parties conviennent de conserver les enregistrements informatiques et les copies papier des messages ou commandes qu'elles s'échangent pour l'exécution du présent Contrat.

32. Droit de rétractation :

Dans le cadre de Contrats conclus sur des foires ou salons, le Client ne peut bénéficier d'aucun droit de rétractation