

Les présentes Conditions Générales d'Abonnement au Service TV, le Récapitulatif Contractuel remis avant la souscription, la Fiche d'Informations Standardisée et le Formulaire de souscription au Service TV, constituent ensemble le « Contrat d'Abonnement TV ». Le Contrat d'Abonnement TV est conclu par l'Abonné avec **PARABOLE REUNION SA**, société anonyme, au capital de 587 931 euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Saint Denis sous le numéro 98 B 548, SIRET 420 523 938 000 41, ayant son siège social au 2 rue Émile Hugot, Technopole de La Réunion, 97495 Sainte-Clotilde, ci-après nommée « PR ». PR est assujettie à la Taxe sur la Valeur Ajoutée, son numéro individuel d'identification est FR-11420523938. L'Abonné est informé qu'il doit conserver le Contrat d'Abonnement à des fins de documentation, de référence future et de reproduction à l'identique. Le Service Abonnés est joignable au 0262.216.216, sans aucun coût complémentaire autre que celui de la communication téléphonique.

#### ARTICLE 1 : OBJET

Les présentes Conditions Générales d'Abonnement au Service de Télévision, ci-après nommées CGA-TV, ont pour objet de définir les modalités de mise à disposition, d'accès et d'utilisation de l'Offre de Télévision, ci-après nommée Service TV, fournie par PR à l'Abonné à l'adresse d'installation indiquée lors de la souscription, en contrepartie d'un prix. Le Service TV proposé par PR est commercialisé exclusivement sur le territoire de l'île de la Réunion et son utilisation est limitée à ce seul territoire.

#### ARTICLE 2 : DÉFINITIONS

**Abonné** : toute personne physique majeure et capable, effectivement domiciliée à l'adresse d'installation de l'offre, et ayant souscrit une offre par contrat auprès de PR, dans le cadre de ses besoins personnels et familiaux.

**Date Anniversaire** : c'est la date qui définit la fin de la période d'engagement minimum à compter de la date de souscription du contrat ou de son renouvellement. Cette date est stipulée sur chaque facture mensuelle adressée à l'Abonné.

**Date Limite de Non-Reconduction** : c'est la date limite pour refuser la Tacite Reconduction du contrat.

**Décodeur PR** : le décodeur PR est un boîtier électronique qui réalise la restitution de signaux numériques cryptés pour recevoir des programmes de télévision émis via un satellite.

**FIS** : Fiche d'Information Standardisée.

**GRT** : Grille Référentielle des tarifs.

**RCPR-TV** : Récapitulatif contractuel de Parabole Réunion relatif au Service TV.

**Service REPLAY** : ce service permet de voir en différé les programmes télévisés après leur diffusion. Il nécessite de souscrire à l'option REC, de connecter le décodeur à un disque dur de 500 Go minimum et d'utiliser un téléviseur HDMI. Ce service concerne une sélection de chaînes indiquées dans le RCPR-TV.

**Service TV** : désigne tous les services délivrés par PR à l'Abonné, notamment la réception des chaînes et de leurs programmes en bouquet et en option, ainsi que les options techniques.

**Tacite Reconduction** : terme de droit des contrats qui implique que l'accord contractuel passé entre les parties est reconductible automatiquement pour une nouvelle période de douze (12) mois si aucune des parties ne manifeste sa volonté de rompre le contrat en respectant un préavis minimum de trente (30) jours avant la date d'échéance du Contrat.

**Tiers-Payeur** : désigne une personne physique majeure ou une personne morale, distincte du Signataire de l'Abonnement, qui s'engage à payer dans les conditions contractuelles le prix des Services fournis par PR dans le cadre du Contrat.

#### ARTICLE 3 : DESCRIPTION DU SERVICE TV

PR propose aux personnes physiques majeures effectivement domiciliées à La Réunion des abonnements à des offres de télévision payante par satellite destinées à un usage privé et personnel sur le territoire de La Réunion. L'Abonné qui organiserait, sans l'autorisation de PR, une diffusion publique des programmes, en dehors du cercle strictement familial, et notamment au sein d'un établissement professionnel, commet une atteinte aux droits de propriété intellectuelle, notamment prévue à l'article L.335-4 du Code de la propriété intellectuelle et sanctionnée pénalement. Il est également interdit d'utiliser le Service TV pour toute diffusion gratuite ou payante, représentation et reproduction publiques. La réception par des tiers non-partie au Contrat de tout ou partie des programmes des chaînes proposées par PR, y compris par le biais d'enregistrements, est strictement interdite. Le nombre de chaînes accessibles dans les bouquets TV et en option, ainsi que le contenu de leurs programmes peuvent évoluer selon le choix de l'éditeur de chaînes, indépendamment de la volonté de PR qui assure le rôle de distributeur.

##### 3.1 Les bouquets TV, les chaînes TV et radio

PR propose différents bouquets TV au choix dont START N'GO, L'INDISPENSABLE, L'INCONTOURNABLE et L'INTEGRAL.

Le tarif des bouquets, ainsi que le détail des chaînes TV et radio contenues dans chacun des bouquets sont définis dans le RCPR-TV en vigueur, consultable sur <https://www.parabolereunion.com/tarifs-conditions>.

##### 3.2 Les options programmes

Certaines chaînes de télévision sont vendues sous forme d'option et doivent nécessairement être associées à l'un des bouquets TV. Elles sont facturées mensuellement en sus de l'abonnement au bouquet TV souscrit.

Les options, leur tarif respectif ainsi que le détail des chaînes TV et radio contenues dans chacune des options sont définis dans le RCPR-TV en vigueur, consultable sur <https://www.parabolereunion.com/tarifs-conditions>.

##### 3.3 Les options techniques

Certaines options de type technique, telles que l'enregistreur numérique ou le multi-écrans, doivent nécessairement être associées à l'un des bouquets TV. Elles sont facturées mensuellement en sus de l'abonnement au bouquet TV souscrit.

Les options techniques disponibles sont :

- **L'Option DUO** : possibilité pour l'Abonné de recevoir les programmes sur deux téléviseurs différents, ce qui nécessite l'utilisation d'un deuxième Décodeur PR fourni par PR dans le cadre de la souscription à l'option DUO.
- **L'Option REC** : possibilité d'enregistrer les programmes, d'utiliser la fonction pause (contrôle du direct) afin de reprendre le programme en cours. Cette option nécessite un disque dur externe de 500Go relié au Décodeur PR. Ce disque dur peut être soit mis à disposition de l'Abonné par PR dans le cadre d'une location comprise dans la souscription de l'option REC, soit fourni par l'Abonné lui-même, sous réserve de sa compatibilité avec le décodeur dont dispose l'Abonné. L'option REC permet aussi d'accéder au Service REPLAY et ses programmes disponibles temporairement sur le REC, sous réserve du niveau de bouquet ou d'options souscrits et de disposer du décodeur compatible au dit service REPLAY.

Si l'Abonné utilise son propre disque dur, il est informé que le disque dur ne doit contenir aucune donnée personnelle au risque de les perdre définitivement : en effet, le disque dur est entièrement formaté lors de la première connexion au Décodeur PR. PR décline toute responsabilité en cas de perte de données.

Le tarif des options technique est défini dans le RCPR-TV en vigueur, consultable sur <https://www.parabolereunion.com/tarifs-conditions>.

## ARTICLE 4 : SOUSCRIPTION AU CONTRAT

### 4.1 Signataire

Le contrat est conclu au bénéfice et à la charge de la seule personne physique majeure et capable qui signe ledit contrat.

Un Tiers-Payeur pourra être désigné par l'Abonné pour le règlement des factures. L'Abonné devra alors désigner et justifier l'identité et les coordonnées du Tiers-Payeur. En tout état de cause, l'Abonné demeure seul responsable à l'égard de PR des paiements dus et du respect du contrat.

### 4.2 Pièces justificatives

L'Abonné s'engage à fournir, lors de sa souscription, les documents suivants :

- IBAN et Mandat de Prélèvement SEPA daté et signé ; ou celui du Tiers-Payeur ;
- en cas de paiement comptant, l'Abonné règle par Carte Bancaire ou par Espèces, un montant égal à un an d'abonnement au(x) service(s) souscrit(s), incluant le montant du prorata d'abonnement et les frais d'accès aux services. Le paiement par chèque n'est pas accepté ;
- le règlement au jour de la souscription du dépôt de garantie, des frais d'accès au service à moins d'en être exonéré dans le cadre d'une offre commerciale ;
- une pièce d'identité valide : passeport, carte d'identité ou titre de séjour couvrant la durée minimale d'engagement, ainsi que celle du Tiers-Payeur le cas échéant ;
- un justificatif d'adresse de moins de trois (3) mois.

### 4.3 Refus de souscription et fin de contrat anticipée

PR se réserve le droit de refuser la souscription au Service TV dans les cas suivants :

- si le précédent contrat PR de l'Abonné, résilié depuis moins de trois (3) ans, présente une dette d'au moins cent (100) euros ;
- si l'Abonné a un autre contrat PR débiteur non résilié, en qualité d'Abonné ou de Tiers-Payeur.

PR peut mettre un terme au contrat par anticipation dans les conditions prévues à l'article 12.3 des présentes CGA-TV.

## ARTICLE 5 : MISE EN SERVICE

Sous réserve des conditions prévues à l'article 4.2, la mise en service du Service TV prendra effet dans un délai indicatif de cinq (5) jours ouvrables minimum à compter de la date de souscription de l'offre de service et dix (10) jours ouvrables maximums dans le cadre de l'installation d'un matériel de réception complet, sauf cas de force majeure. Pour recevoir le Service TV de PR, l'Abonné doit disposer d'un matériel de réception, ci-après dénommé Dispositif de Réception Satellite, composé d'une antenne satellite équipée d'au moins une tête satellite (Tête LNB) reliée au Décodeur PR par l'intermédiaire d'un câble satellite équipé de fiches de connexion adaptées, dont les caractéristiques techniques sont disponibles directement auprès de PR. Cette antenne doit être fixée à un support fixe, durable et solide (mur ou mat adapté) et orientée vers le satellite permettant la réception des Services TV.

Sauf disposition contraire indiquée lors de la souscription du contrat, PR offre à tout nouvel Abonné le Dispositif de Réception Satellite ainsi que son installation complète à son domicile. L'ensemble est garanti pendant douze (12) mois. Passé ce délai, en cas de difficulté de réception, PR pourra proposer à l'Abonné une assistance technique et commerciale afin de pallier à la difficulté rencontrée avec ou sans contrepartie. Les éventuelles contreparties (par exemple : modification de tarif, report de la durée d'engagement, délai de paiement) feront l'objet d'un Avenant au contrat préalablement à toute intervention. A défaut d'avenant, l'Abonné peut procéder par ses propres moyens et sous sa seule responsabilité à la résolution du problème, ou encore mandater PR en contrepartie du paiement des prestations nécessaires facturées au tarif plein en vigueur selon la GRT. Le transfert de propriété du Dispositif de Réception Satellite au profit de l'Abonné intervient au terme du douzième mois révolu, peu importe la durée initiale d'engagement souscrite, sous réserve du paiement complet des factures émises en contrepartie du Service TV. La responsabilité associée à la qualité de « gardien du bien » est toutefois transférée à l'Abonné dès l'installation du Dispositif de Réception Satellite.

Si l'Abonné dispose de son propre Dispositif de Réception Satellite, en configuration individuelle ou collective, PR ne sera pas responsable de l'entretien, la reconfiguration, le remplacement de tout ou partie des composants de son Dispositif de Réception. Toutefois, PR pourra également proposer à l'Abonné une assistance technique et commerciale dans des conditions identiques à celles définies à l'alinéa précédent.

PR met à disposition de l'Abonné pendant toute la durée de l'abonnement les Equipements décrits dans le RCPR-TV ci-après rappelés :

- un Décodeurs PR incluant le câble d'alimentation et le câble nécessaire pour le relier au téléviseur de l'Abonné ;
- une carte à puce ;
- une télécommande.

Lorsqu'un rendez-vous avec un technicien est nécessaire au domicile de l'Abonné, ce dernier s'engage à donner accès à son domicile et, le cas échéant, aux parties communes et obtient au préalable l'ensemble des éventuelles autorisations nécessaires. La prise de rendez-vous est confirmée en ligne avec l'Abonné. Le rendez-vous a nécessairement lieu du lundi au vendredi, hors jours fériés.

Si l'Abonné et PR ne parviennent pas dans le délai de trois (3) mois à fixer une date de rendez-vous, à compter de la date de souscription, le Contrat d'Abonnement est résilié de plein droit. Ce délai peut être réduit à quarante-cinq (45) jours sur demande expresse de l'Abonné formulée par tout moyen.

## ARTICLE 6 : LES ÉQUIPEMENTS

### 6.1 Mise à disposition des Équipements

Pour recevoir les services PR, l'Abonné se verra remettre les Équipements définis dans le RCPR-TV en contrepartie d'un dépôt de garantie dont le montant est précisé dans le RCPR-TV, sauf exonération prévue par l'offre commerciale du moment. Ces Équipements ne pourront en aucun cas être mis à la disposition d'un tiers sous quelque forme que ce soit. L'Abonné devra les utiliser exclusivement pour son usage personnel sur le territoire de La Réunion à l'adresse du Contrat. L'Abonné s'engage à conserver les Équipements pendant toute la durée de l'abonnement et à y laisser libre accès à tout représentant de PR. Les Équipements demeurent la propriété insaisissable, inaliénable et incessible de PR.

### 6.2 Responsabilité de l'Abonné

L'Abonné s'interdit formellement d'effectuer toute ouverture, intervention technique, transformation ou modification du Décodeur PR, à quelque fin que ce soit. Toute tentative de duplication ou tout usage anormal ou frauduleux du Décodeur PR, est passible de sanctions prévues par la loi.

En cas de disparition, destruction, détérioration ou perte du Décodeur PR et quel qu'en soit la cause, l'Abonné doit immédiatement en informer PR et lui fournir justification. L'Abonné sera tenu, dans ce cas, d'indemniser PR à concurrence du montant correspondant aux frais de remise en état ou à la valeur de remplacement de tout ou partie des éléments tels que définis dans la GRT en vigueur.

En cas de vol, l'Abonné doit impérativement informer PR en confirmant le vol par l'envoi d'un courrier avec Accusé de Réception incluant une copie certifiée de la déclaration de vol déposée auprès des autorités compétentes. Les Équipements pourront être remplacés dès lors que l'Abonné se sera acquitté du remboursement de tout ou partie des matériels volés aux tarifs définis dans la GRT en vigueur. Selon les dispositions de son contrat d'assurance couvrant sa responsabilité civile en tant que gardien du bien, l'Abonné pourra se faire rembourser par son assureur de la valeur des matériels payés à PR contre facture.

Enfin, sur demande écrite adressée à PR, l'Abonné pourra demander le remboursement de la part de mensualité des Services correspondant à la durée de l'interruption qu'il a subie jusqu'à réception du ou des nouveaux Équipements, sous réserve d'avoir déclaré à PR sous sept jours calendaires, la raison de la perte de réception des services en conformité avec les dispositions décrites dans le présent article.

L'Abonné s'engage à respecter les consignes communiquées par PR en cas de situation cyclonique avérée. Ces consignes seront communiquées sur le site internet de PR et sur la messagerie du décodeur de l'Abonné. En cas de dégradation des Equipements et/ou du Dispositif de Réception Satellitaire, il appartiendra à l'Abonné de saisir sa propre assurance civile aux fins de couvrir les dégradations subies ou causées par les biens cités dans le présent alinéa et qui lui ont été confiés ou offerts.

### **6.3 Responsabilité de PR**

PR et ses intervenants agréés assureront gratuitement pendant toute la durée de l'abonnement l'entretien normal et le bon état de marche des Équipements. PR et ses intervenants agréés procéderont à l'échange ou au remplacement gratuit des Équipements ne permettant pas le bon état de marche du service, sous réserve que le diagnostic de panne ne montre pas de détériorations du fait de l'Abonné. Dans ce dernier cas, toute prestation technique ou tout remplacement devient payant, aux tarifs définis dans la GRT en vigueur.

Par exception à l'alinéa précédent, il est précisé que le remplacement des piles de la télécommande du décodeur demeure à la charge de l'Abonné.

En cas de panne et/ou défectuosité du Décodeur PR, il pourra être remis par l'Abonné à un point agréé PR pour réparation ou remplacement dans un délai maximum de quinze (15) jours ouvrés, sauf cas de force majeure.

### **6.4 Restitution des Équipements**

En cas de résiliation (cf article 12) et quelle qu'en soit la cause, l'Abonné doit restituer les Équipements mis à disposition par PR dans un délai de quinze (15) jours à compter de la fin du contrat d'abonnement dans l'un des points de vente PR (liste des points de vente sur <https://www.parabolereunion.com/pos>). A défaut de restitution, les Équipements seront facturés à l'Abonné selon les tarifs définis dans la GRT en vigueur et le montant sera déduit du dépôt de garantie initialement versé par l'Abonné. Le solde éventuel restant dû sera soit prélevé soit mis en recouvrement.

## **ARTICLE 7 : TARIFS ET CONDITIONS DE PAIEMENT**

### **7.1 Généralités**

Les tarifs des services souscrits sont indiqués dans la GRT et le RCPR-TV en vigueur. L'Abonné déclare en avoir pris connaissance avant la souscription des présentes et les accepter. La facturation est à terme à échoir, par mois complet ou au prorata à compter de la date de mise en service ou en cas de modification du contrat telle que prévue à l'article 11.

La facturation mensuelle concerne :

- la fourniture du Service TV avec le tarif du bouquet TV souscrit, les options programmes et techniques, et le cas échéant les frais de mise en service, de gestion et prestations techniques générés ;
- les éventuels frais liés aux équipements, en cas de détérioration, de vol ou de non-restitution comme défini dans les articles 6.2 et 12.1.

### **7.2 Mise à disposition des factures**

A l'activation effective du Service TV, PR communique à l'Abonné les identifiants nécessaires à la création de son espace Abonné sur le site internet de PR. Cet espace Abonné héberge le ou les Contrats d'Abonnement, les factures afférentes au(x) contrat(s) et offre la possibilité de modifier ses coordonnées de contact et bancaires.

L'Abonné autorise ainsi expressément PR à lui délivrer chaque mois une facture sous forme électronique accessible gratuitement en ligne ([www.parabolereunion.com](http://www.parabolereunion.com)) après authentification, sur son espace Abonné. L'Abonné est notifié de la mise à disposition de sa facture et de son montant à régler soit sur son mail de contact soit par SMS. Les douze (12) dernières factures sont disponibles sur l'espace Abonné.

Sur simple demande de l'Abonné, par tout moyen et à tout moment, les factures lui sont adressées gratuitement sur support papier, à la place du support dématérialisé proposée par PR. Si la demande intervient en cours de contrat, elle est prise en compte dix (10) jours ouvrés après la date de la demande. En cas de demande de l'Abonné d'obtenir l'historique de ses factures, seules les douze (12) dernières factures seront mises à disposition.

### **7.3 Modes de paiement**

L'Abonné s'acquittera de sa facture mensuelle par prélèvement automatique, par carte bancaire, ou en espèce avant l'échéance figurant sur la facture.

En cas de paiement par prélèvement automatique, l'Abonné a la faculté de choisir la date d'échéance parmi les seules dates proposées par PR. En cas de paiement par un autre moyen (Espèces ou Carte Bancaire), la date d'échéance de la facture mensuelle est fixée par PR et l'Abonné en est informé à la souscription du Contrat ou au cours de la vie de son contrat.

### **7.4 Défaut ou retard de paiement**

Tout défaut ou retard de paiement entraîne automatiquement la facturation de frais suivant la situation : frais de rejet de prélèvement, frais d'impayé, frais de report d'échéance, tels que détaillés dans la GRT, sauf à ce que l'Abonné démontre une situation de fragilité financière (Article L 224-37 du Code de la Consommation).

En cas d'impayé, le Service TV et les options pourront être partiellement ou totalement suspendus. PR met en œuvre différentes procédures de relance (Email, SMS, Appels téléphoniques) afin de trouver une solution à l'amiable avec l'Abonné dans les quarante-cinq (45) jours suivant l'impayé.

A partir de deux factures d'abonnement échues non régularisées, PR se réserve le droit de résilier techniquement de plein droit le Service TV. Les frais associés à cette résiliation technique sont supportés par l'Abonné, la situation étant à son tort exclusif, leur montant est indiqué dans la GRT en vigueur.

Passé le délai de quarante-cinq (45) jours ci-dessus, PR se réserve la possibilité de confier les procédures de recouvrement à un prestataire spécialisé, y compris en recouvrement contentieux avec recours à un Huissier de Justice. Ainsi, en cas de non-régularisation des sommes dues par l'Abonné ce dernier s'expose à :

- une mise en demeure de paiement ;
- la facturation d'intérêts de retard sur la base de trois (3) fois le taux d'intérêt légal ;
- la compensation des sommes dues par le dépôt de garantie éventuellement versée à la souscription du contrat ;
- un prélèvement de la totalité de ces sommes dues sur le compte bancaire ou postal de l'Abonné ou du Tiers-Payeur ;
- la mise en œuvre de procédures judiciaires de recouvrement en vue d'obtenir, notamment, un titre exécutoire de paiement.

Passé un délai de quatre-vingt-dix (90) jours à compter de la première échéance impayée, PR se réserve la possibilité de résilier de plein droit le Contrat d'Abonnement. La facturation de toutes les échéances contractuelles restant éventuellement à courir sont dès lors immédiatement exigibles en totalité sans préjudice de l'obligation de restitution des Equipements.

L'historique d'impayé non régularisé par l'Abonné est conservé dans les systèmes d'information de PR conformément à la politique RGPD de PR, ce délai pouvant aller au-delà des délais nécessaires à la mise en œuvre de tous les moyens et procédures légaux de recouvrement afin de satisfaire aux obligations fiscales.

#### **7.5 Réclamations suite à la facturation mensuelle des services**

Nonobstant toute voie de recours légalement ouverte à l'Abonné, celui-ci dispose d'un délai de quatre-vingt-dix (90) jours à compter de la date de facturation pour contester une facture. Passé ce délai, le montant sera considéré comme définitivement accepté par l'Abonné.

#### **7.6 Modification de tarif**

PR peut devoir modifier la tarification de ses offres. Toute hausse tarifaire ne peut intervenir qu'à l'échéance de renouvellement du Contrat. L'Abonné sera alors informé avec un préavis de deux (2) mois avant l'échéance de son Contrat. Ce préavis lui permet d'exercer son droit à résiliation dans les conditions prévues à l'article 12.1.

### **ARTICLE 8 : DURÉE DE L'ABONNEMENT**

Le contrat est conclu à durée déterminée avec une période d'engagement de 12 ou 24 mois successifs selon l'offre commerciale au moment de la souscription. La période d'engagement court à compter du premier jour du mois suivant la date de signature du contrat. L'Abonné est réputé valider cette durée dès le début de la procédure de souscription.

Au terme de la durée initiale, chaque Contrat d'Abonnement est reconduit par Tacite Reconduction pour des durées successives de douze (12) mois, au tarif et selon la composition du Service TV en vigueur à la date de reconduction, sauf résiliation dans les conditions prévues à l'article 12.1.

Tout changement d'offre ou de niveau de Service TV, assorti d'une offre commerciale spécifique ou d'une assistance technique réalisée au domicile de l'Abonné, peut conduire à prolonger la Durée d'Engagement. Dans un tel cas de figure, un avenant au contrat initial sera obligatoirement soumis à la signature de l'Abonné et les modifications prévues ne pourront intervenir qu'après la signature dudit avenant. Aucune prolongation de contrat, au cours d'une période d'engagement, ne peut excéder douze (12) mois.

### **ARTICLE 9 : RESPONSABILITÉS**

#### **9.1 Responsabilités de PR**

##### **9.1.1 Garantie légale de conformité**

Le consommateur a droit à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité durant un délai correspondant à la durée du Contrat d'Abonnement à compter de la fourniture du contenu numérique ou du service numérique. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité emporte obligation de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du contenu numérique ou du service numérique durant le délai correspondant à la durée du Contrat d'Abonnement.

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique sans retard injustifié suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

Le consommateur peut obtenir une réduction du prix en conservant le contenu numérique ou le service numérique, ou il peut mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre renoncement au contenu numérique ou au service numérique, si :

- 1° Le professionnel refuse de mettre le contenu numérique ou le service numérique en conformité ;
- 2° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique est retardée de manière injustifiée ;
- 3° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique ne peut intervenir sans frais imposés au consommateur ;
- 4° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur ;
- 5° La non-conformité du contenu numérique ou du service numérique persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du professionnel restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique au préalable.

Dans les cas où le défaut de conformité est mineur, le consommateur n'a droit à l'annulation du contrat que si le contrat ne prévoit pas le paiement d'un prix.

Toute période d'indisponibilité du contenu numérique ou du service numérique en vue de sa remise en conformité suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la fourniture du contenu numérique ou du service numérique de nouveau conforme.

Ces droits résultent de l'application des articles L. 224-25-1 à L. 224-25-31 du code de la consommation.

Le professionnel qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300000 euros, qui peut être porté jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 242-18-1 du code de la consommation).

Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le contenu numérique ou le service numérique est conservé, ou à un remboursement intégral contre renonciation au contenu numérique ou au service numérique.

Si la résolution du Contrat d'Abonnement intervient selon l'une des cinq (5) raisons définies dans l'encadré précédent, PR s'engage à rembourser l'Abonné dans un délai de trente (30) jours la part du tarif de l'abonnement aux services au prorata de la période de non-conformité du service de PR.

Cependant, l'Abonné est en droit de :

- suspendre le paiement de l'abonnement jusqu'à ce que PR se conforme à ses obligations ;
- demander une réduction du tarif de l'abonnement ou la résolution immédiate du contrat sans demande préalable de mise en conformité, si le défaut de conformité est si grave qu'il le justifie.

La garantie ne couvre pas les défauts de conformité dus à une éventuelle incompatibilité entre le service PR et l'environnement de l'Abonné. Afin de déterminer si c'est le cas, l'Abonné est tenu de coopérer. A défaut, il devra prouver la responsabilité de PR.

En cas de défaut de fonctionnement, d'interruption temporaire ou définitive du service, la responsabilité de PR ne saurait être engagée en cas de force majeure tel que défini dans l'article 10 des présentes CGA-TV.

##### **9.1.2 Continuité et qualité du service**

PR s'engage à mettre en œuvre les moyens nécessaires pour assurer la permanence, la continuité et la qualité du Service TV et souscrit à ce titre à une obligation de moyens. Si le Service TV n'est pas accessible du fait de PR pendant plus de deux jours consécutifs, l'Abonné a droit, à titre de clause pénale et nonobstant toute autre voie de recours qui lui est également offerte, au remboursement de la part de la mensualité du Service TV correspondant à la durée totale de l'interruption qu'il a subie, sur demande écrite adressée à PR. La responsabilité de PR ne saurait être engagée lorsque l'interruption du service est la conséquence :

- d'une interruption temporaire ou définitive du fonctionnement de toute liaison satellite utilisée pour l'acheminement du Services TV, quelle qu'en soit la cause notamment pendant les périodes d'orage, d'éclipse ou de conjonction lunaire ou solaire ;
- de toute difficulté d'installation et de réception des services de PR liée au lieu ou à l'inadéquation de l'équipement de l'Abonné ;
- de toute modification ou défaillance du Services TV intervenant en conséquence de décisions administratives ou judiciaires à l'encontre de PR ;
- de toute mauvaise installation, fonctionnement ou utilisation par l'Abonné de l'Équipement ;
- d'un cas de force majeure reconnu comme tel par la Cour de cassation et sa jurisprudence (cf article 10) ;
- d'une perturbation ou d'un dysfonctionnement dû à la défaillance du réseau électrique à la Réunion.

## 9.2 Protection du jeune public

PR porte à la connaissance de l'Abonné le message suivant de l'ARCOM et du Ministère de la Santé et de la Prévention : « 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 comportement tels que passivité, retards de langage, agitation, troubles du sommeil, troubles de la concentration et dépendance aux écrans ».

Conformément aux recommandations de l'ARCOM encadrant la diffusion des œuvres cinématographiques interdites aux mineurs de moins dix-huit ans, tels que des programmes de Catégorie cinq ou de très grande violence susceptibles de nuire à l'épanouissement physique, mental ou moral des mineurs de moins dix-huit ans, PR a mis en place un système de double verrouillage de ces programmes, qui obligera l'Abonné à saisir un code parental et à le garder confidentiel.

## 9.3 Responsabilités de l'Abonné

L'Abonné effectue l'installation des équipements mis à sa disposition sous sa propre responsabilité, sauf recours à un Tiers mandaté par PR.

L'Abonné est seul responsable de tout préjudice, direct ou indirect, matériel ou immatériel causé à PR (ainsi qu'à ses prestataires) du fait de sa défaillance, négligence ou imprudence dans l'utilisation des services et des Équipements de PR.

Il appartient à l'Abonné de veiller à la conservation en bon état de l'ensemble des installations situées à l'intérieur de la propriété desservie, dont notamment l'ensemble des installations techniques permettant l'acheminement et la fourniture du Service TV. Dans le cas où ces installations seraient endommagées par l'Abonné, ce dernier devra prendre à sa charge les frais de réparation des installations précitées.

Le contrat d'abonnement est strictement personnel, l'Abonné s'interdit de céder ou de transmettre à un tiers le bénéfice de l'utilisation du Service TV ou des Équipements mis à sa disposition sauf accord express de PR. L'Abonné s'interdit plus généralement d'utiliser les Équipements sous quelque forme que ce soit et à quelque titre que ce soit, notamment revente, à d'autres fins que celles initialement énumérées aux présentes.

L'Abonné est tenu de prévenir immédiatement PR en cas :

- de changement de domicile ;
- de modification de coordonnées permettant sa joignabilité ;
- de changement de coordonnées bancaires à la norme SEPA, en cas de règlement par prélèvement automatique ;
- et de modification du mode de paiement sous réserve d'acceptation par PR.

## ARTICLE 10 : CAS DE FORCE MAJEUR

Aucune des deux parties ne sera tenue pour responsable vis-à-vis de l'autre de la non-exécution ou des retards dans l'exécution d'une obligation des présentes qui seraient dus au fait de l'autre partie consécutivement à la survenance d'un cas de force majeure habituellement reconnu par la jurisprudence française. Sont notamment considérés comme des cas de force majeure : l'aléa météorologique majeur (cyclone, tempête...), les catastrophes naturelles telles que les tremblements de terre, les raz de marée, les éruptions volcaniques..., situation de guerre, actes terroristes, crise sanitaire, cessation d'activité ou toute décision juridique ou réglementaire, et plus largement, tout événement extérieur à l'une ou l'autre des parties rendant impossible l'exécution de ses obligations respectives. L'Abonné désirant invoquer un événement de force majeure devra le notifier sans délai à PR, sur présentation de justificatifs valides, recevables et légaux.

## ARTICLE 11 : MODIFICATIONS DES CONDITIONS CONTRACTUELLES

### 11.1 Changement de Bouquet TV en cours de contrat

L'Abonné peut être amené à changer de bouquet à tout moment de la vie du contrat. Tout changement de bouquet sera soumis à l'acceptation d'un avenant sur support durable annexé au contrat initial, soit par la signature en face à face, soit par acceptation par voie dématérialisée avec certification d'un tiers de confiance.

#### 11.1.1 En cas de changement à la baisse

L'Abonné peut choisir un Bouquet TV de moindre valeur tarifaire une fois les douze (12) premiers mois d'abonnement échus. L'accès au bouquet d'entrée de gamme est conditionné au paiement des frais. Sa demande peut être réalisée par écrit, par téléphone ou par mail et confirmée par PR ou ses représentants agréés, par tout moyen adapté. La prise d'effet de la modification dans les systèmes d'information de PR, interviendra à compter du premier jour du mois suivant sa demande.

#### 11.1.2 En cas de changement à la hausse

L'Abonné peut choisir un Bouquet TV de valeur tarifaire supérieure à tout moment. Si sa demande intervient pendant une période promotionnelle, l'abonné perd le bénéfice de cette promotion. Sa demande peut être réalisée par écrit, par téléphone ou par mail et confirmée par PR ou ses représentants agréés, par tout moyen adapté. La prise d'effet de la modification dans les systèmes d'information de PR, interviendra dans les quinze (15) jours ouvrés maximum, sauf cas de force majeure.

### 11.2 Ajout d'option(s)

L'Abonné peut faire évoluer à tout moment la configuration de son abonnement au Service TV en rajoutant des options (cf articles 3.2 et 3.3). Sa demande peut être formulée par tout moyen et sera soumise à l'acceptation d'un avenant sur support durable annexé au contrat Internet initial, soit par la signature en face à face, soit par acceptation par voie dématérialisée avec certification d'un tiers de confiance. Le rajout des options DUO et REC (cf article 3.3) en cours de contrat, entraîne systématiquement une reconduction de la durée du Contrat de six (6) mois minimum à douze (12) mois maximum, ainsi que des frais de mise en service dont les tarifs sont définis dans la GRT en vigueur.

La prise d'effet de la modification dans les systèmes d'information de PR, interviendra au maximum dans les trois (3) jours ouvrés à compter de la signature de l'avenant, sauf cas de force majeure.

En règle générale, le rajout d'option(s) entraînera une hausse du montant de la facturation mensuelle de l'Abonné, conformément aux tarifs en vigueur. En cas de souscription au cours d'un mois déjà entamé, le tarif de l'option sera facturé prorata temporis.

### **11.3 Suppression d'option(s)**

L'Abonné peut demander à tout moment de supprimer une ou plusieurs options. Sa demande peut être formulée par tout moyen et sera soumise à la signature d'un avenant annexé au Contrat initial, selon les mêmes conditions que l'article précédent. La suppression d'une option technique n'est possible que sous réserve de respecter les conditions contractuelles associées à la souscription de ladite option, notamment le respect de la période de réengagement éventuelle.

La prise d'effet de la modification dans les systèmes d'information de PR, interviendra au maximum dans les trois (3) jours ouvrés à compter de la signature de l'avenant, sauf cas de force majeure.

En règle générale, la suppression d'option(s) entraînera une baisse du montant de la facturation mensuelle de l'Abonné, conformément aux tarifs en vigueur. En cas de suppression au cours d'un mois déjà entamé, le montant du remboursement du prix de l'option sera calculé prorata temporis, et l'Abonné sera remboursé sous dix (10) jours ou, au choix de l'Abonné, à déduire de la prochaine échéance.

La suppression de chacune des options ne peut se faire plus d'une fois par mois calendaire.

## **ARTICLE 12 : RÉSILIATION DU CONTRAT ET SUSPENSION DU SERVICE**

### **12.1 Résiliation à l'initiative de l'Abonné**

Conformément à l'article L.215-1 du Code de la consommation, pour les contrats de prestations de services conclus pour une durée déterminée avec une clause de reconduction tacite, PR informe l'Abonné par écrit, par lettre nominative ou courrier électronique dédiés, au plus tôt trois (3) mois et au plus tard un (1) mois avant le terme de la période autorisant le rejet de la reconduction, de la possibilité de ne pas reconduire le contrat qu'il a conclu avec une clause de Tacite Reconduction. Cette information, délivrée dans des termes clairs et compréhensibles, mentionne, dans un encadré apparent, la Date Limite de Non-Reconduction.

Lorsque cette information ne lui a pas été adressée conformément aux dispositions du premier alinéa, l'Abonné peut mettre gratuitement un terme au contrat, à tout moment à compter de la date de reconduction.

Les avances effectuées après la dernière date de reconduction ou, s'agissant des contrats à durée indéterminée, après la date de transformation du contrat initial à durée déterminée, sont dans ce cas remboursées dans un délai de trente (30) jours à compter de la date de résiliation, déduction faite des sommes correspondant, jusqu'à celle-ci, à l'exécution du contrat.

Les dispositions du présent article s'appliquent sans préjudice de celles qui soumettent légalement certains contrats à des règles particulières en ce qui concerne l'information de l'Abonné.

Par exception au premier alinéa du présent article, pour les contrats de fourniture de service de télévision au sens de l'article 2 de la loi n° 86-1067 du 30 septembre 1986 relative à la liberté de communication et pour les contrats de fourniture de services de médias audiovisuels à la demande, l'Abonné peut mettre gratuitement un terme au contrat, à tout moment à compter de la première reconduction, dès lors qu'il change de domicile ou que son foyer fiscal évolue. L'abonné devra alors fournir à PR tout document permettant de vérifier le changement de situation, par exemple et sans que cette liste soit limitative :

- en cas de changement de domicile, un justificatif de moins de trois (3) mois : quittance de loyer, factures récentes d'électricité, d'eau, de téléphone fixe ...etc...
- en cas d'évolution du foyer fiscal, une attestation de l'administration fiscale datant de moins de six (6) mois justifiant sa demande au titre de l'évolution du foyer fiscal ou tout autre document prouvant le changement intervenu dans le foyer fiscal.

L'Abonné ne peut résilier son abonnement qu'à son échéance, sauf dans les deux cas prévus à l'alinéa précédent. La demande de résiliation doit être envoyée au plus tard un (1) mois avant l'échéance de l'abonnement, par courrier postal en recommandé avec accusé de réception à l'adresse suivante : Service Abonnés PARABOLE REUNION – 2 Rue Emile Hugot – Technopole de la Réunion - CS 31067 -97495 Sainte-Clotilde CEDEX. Il est demandé à l'Abonné de communiquer sans ambiguïté son identité et idéalement sa référence de contrat (disponible sur les factures mensuelles).

L'Abonné est tenu de restituer les Équipements mis à sa disposition comme défini dans l'article 6.4 des présentes CGA-TV.

Dans tous les cas, l'Abonné sera notifié par PR sur son mail de contact, à défaut son mobile de contact, des modalités pratiques de résiliation et de restitution des Équipements.

### **12.2 Résiliation à l'initiative de PR**

PR pourra, sans préjudice de tous dommages et intérêts comme de toute poursuite en justice, limiter le Service TV ou résilier le Contrat d'Abonnement dans les hypothèses suivantes :

- en cas de détournement de la finalité des Services définie dans le présent contrat ;
- intervention technique sur les Equipements de PR ;
- non-respect de ses responsabilités au regard de l'article 9.3 des présentes CGA-TV ;
- défaut de paiement comme prévu dans l'article 7.4 des présentes CGA-TV ;
- en cas d'utilisation abusive du Service TV telle que l'utilisation à des fins autres que personnelles et familiales (notamment aux fins d'en faire commerce avec des personnes extérieures au foyer, ou à des fins professionnelles) ou la cession ou la revente, totale ou partielle, du Service TV.
- recevabilité du dossier de l'Abonné en Commission de Surendettement ;
- piratage ou tentative de piratage des contenus du Service TV.

La limitation de Service consiste en un accès restreint puis une suspension totale de l'accès au Service TV.

En cas de limitation du Service, l'abonné est informé avec un préavis de quarante-huit (48) heures par mail, SMS ou sur la messagerie associée au Décodeur PR. Le rétablissement des Services interviendra dans un délai raisonnable à compter de la cessation complète du trouble.

A défaut pour l'Abonné de se conformer aux conditions contractuelles, après relances de PR, PR pourra de plein droit résilier le Contrat.

Les Equipements de PR devront alors être restitués conformément à l'article 6.4.

### **12.3 Effets de la résiliation anticipée**

Après la période initiale d'engagement, l'Abonné reste redevable envers PR de toutes les sommes dues jusqu'à la date d'échéance de son abonnement, sauf en cas de déménagement ou de modification du foyer fiscal.

## **ARTICLE 13 : VENTE HORS ÉTABLISSEMENT**

En cas de souscription du contrat hors établissement, au sens de l'article L. 221-1 du Code de la Consommation, l'Abonné dispose d'un délai de rétractation de quatorze (14) jours à compter de la signature du contrat. Il informe PR de sa décision de rétractation en lui adressant par courrier postal en recommandé avec accusé de réception, le

formulaire de rétractation disponible sur <https://www.parabolereunion.com/tarifs-conditions>, à l'adresse suivante : Service Abonnés de PARABOLE REUNION - 2 Rue Emile Hugot – Technopole de la Réunion - CS 31067 - 97495 Sainte-Clotilde CEDEX

En cas de rétractation dans le délai de quatorze (14) jours, l'Abonné doit restituer à ses frais les éventuels Equipements remis lors de la signature du Contrat au plus tard dans les quatorze (14) jours suivant la notification de sa rétractation, étant précisé que la preuve de la notification est à la charge de l'Abonné. PR rembourse la totalité des sommes éventuellement perçues dans le même délai de quatorze (14) jours par virement, avec l'accord express de l'Abonné recueilli concomitamment à la signature des présentes CGA.

Si l'Abonné demande expressément à PR, sur papier ou tout support durable, l'activation des services sans attendre l'expiration du délai de rétractation de quatorze (14) jours, il ne perd pas la possibilité de se rétracter une fois que les Equipements sont entièrement installés et les services opérationnels à son domicile, conformément à l'article L. 121-21-8-1 du Code de la Consommation, mais il devra restituer à PR et à ses frais, l'ensemble des Equipements dans un état neuf dans les quatorze (14) jours suivant la rétractation dans un point de vente PR ou par tout autre moyen à sa convenance et s'acquitter des éventuels frais de mises en service inhérents à l'activation expresse des services. PR facturera à l'Abonné le service au prorata.

## ARTICLE 14 : PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES COLLECTEES

### 14.1 Droit d'accès aux fichiers informatisés

Les données concernant l'Abonné, demandées lors de la souscription, sont obligatoires ; à défaut, l'abonnement ne pourra être conclu. Ces données recueillies par PR bénéficient de la protection de la loi « informatique et liberté » n° 78-17 du 6 janvier 1978.

Ainsi, tout Abonné dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition au traitement des données à caractère personnel le concernant en adressant :

- Soit un courrier postal à : PARABOLE REUNION - Service Abonnés - Gestion des données - 2 Rue Emile Hugot – Technopole de la Réunion - CS 31067 - 97495 Sainte-Clotilde CEDEX ;
- Soit un mail à [protectiondesdonnees@parabolereunion.com](mailto:protectiondesdonnees@parabolereunion.com).

Dans les deux cas, la demande doit être accompagnée d'une photocopie de pièce d'identité.

Si l'Abonné estime que ses droits Informatique et Libertés ne sont toujours pas respectés après la réponse de PR dans un délai maximum de 30 jours, l'Abonné a la possibilité de saisir la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) à l'adresse suivante : CNIL – 3 place de Fontenoy – TSA 80715 – 75334 Paris cedex 07

Les données récoltées par PR sont destinées à mieux connaître l'Abonné et son utilisation du produit PR afin d'améliorer le produit, les services, la qualité de service et les dispositifs proposés. PR pourra utiliser ces données dans le cadre d'opérations de marketing direct en adressant à l'Abonné, par quelque support que ce soit et notamment par courrier électronique, des informations sur ses produits ou services analogues.

Les données de l'Abonné sont conservées pour la durée nécessaire à l'accomplissement des finalités mentionnées ci-dessus. S'agissant des traitements relatifs à l'exécution du contrat, les données peuvent être conservées au maximum pour une durée de trois (3) ans à compter de la fin de la relation. Un document relatif à la Politique de Confidentialité et de Protection des Données est disponible sur <https://www.parabolereunion.com/tarifs-conditions>.

### 14.2 Démarchage téléphonique

Conformément à l'article L.224-27-1, PR informe l'Abonné qu'il dispose de la faculté de s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique prévue à l'article L.223-1. L'inscription se fait sur le site <https://www.bloctel.gouv.fr> ou par courrier adressé à : Société Opposetel, Service Bloctel 6, rue Nicolas Siret.

## ARTICLE 15 : RÉCLAMATION ET MÉDIATION

### 15.1 Réclamation

Pour toute réclamation, l'Abonné peut saisir le Service Abonnés de PR par tout moyen, notamment en appelant le 0262 216 216 ou en envoyant un courrier au Service Abonnés de PARABOLE REUNION – 2 Rue Emile Hugot – Technopole de la Réunion - CS 31067 -97495 Sainte-Clotilde CEDEX. PR s'engage alors à répondre à la réclamation de l'Abonné dans un délai maximum de trente jours (30) ouvrables.

En cas de réponse insatisfaisante, l'Abonné pourra alors saisir le Service Consommateurs de PR en envoyant un courrier au Service Consommateurs de PARABOLE REUNION – 2 Rue Emile Hugot – Technopole de la Réunion - CS 31067 - 97495 Sainte-Clotilde CEDEX. Le Service Consommateur de PR s'engage alors à réétudier la réclamation de l'Abonné et lui adressera une réponse dans un délai de trente jours (30) ouvrables.

### 15.2 Médiation

Au terme du parcours de réclamation susmentionné, l'Abonné insatisfait des réponses de PR, pourra saisir le médiateur de l'AMCE - l'Association de Médiation des Communications Electroniques - <http://www.mediateur-telecom.fr> selon la procédure indiquée sur le site de l'AMCE.

## ARTICLE 16 : CESSION

L'Abonné accepte par la signature des présentes CGA que PR pourra à tout moment céder le Contrat d'Abonnement dans le respect des dispositions légales en vigueur, notamment sans aucune diminution des droits de l'Abonné. A compter de la date de Cession, PR sera libéré de ses obligations quant à l'exécution du Contrat d'Abonnement conclu avec l'Abonné.

## ARTICLE 17 : RÈGLEMENT DES LITIGES

Le présent Contrat est régi par la loi française. Tout différend persistant relatif à l'interprétation, l'application ou l'exécution des présentes, sera soumis à l'appréciation des juridictions territorialement compétentes.

Je déclare avoir pris connaissance des présentes CGA-TV et les accepter sans réserve à compter de la date de signature (date d'édition) ci-dessous :

Date de signature : .....

Signature de l'Abonné précédée de la mention « Lu et Approuvé »