

Les présentes Conditions Générales d'Abonnement, le Récapitulatif Contractuel remis avant la souscription, la Fiche d'Informations Standardisée, le Formulaire de souscription au Service Internet, le Mandat IP constituent ensemble le 'Contrat d'Abonnement Internet'. Le Contrat d'Abonnement Internet 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 Internet 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 Internet ci-après nommées CGA-IP, ont pour objet de définir les modalités de mise à disposition, d'accès et d'utilisation de l'Offre Internet fournie par PR à l'Abonné à l'adresse d'installation indiquée lors de la souscription, en contrepartie d'un prix. L'offre Internet proposée par PR est commercialisée 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, 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.

ARCEP : Autorité de Régulation des Communications Électroniques des Postes et de la distribution de la presse.

Boucle locale : circuit physique à paire torsadée métallique qui relie le point de terminaison du réseau dans les locaux de l'abonné au répartiteur principal ou à toute autre installation équivalente du réseau téléphonique public.

Box Parabole : Boîtier, propriété de PR, servant d'équipement de terminaison de réseau et permettant d'accéder à Internet, ainsi qu'à divers services (VOIP, Wifi...).

CGA : Les Conditions Générales d'Abonnement sont des documents que chaque opérateur met à disposition de ses abonnés. Le but de ces documents est de renseigner, de façon précise, les conditions nécessaires d'accès à un abonnement.

CGU – IP : Les Conditions Générales d'Utilisation sont le document contractuel régissant les modalités d'interaction et d'utilisation entre le fournisseur d'accès internet (FAI) et ses Abonnés.

Cloud : Le cloud (nuage) désigne un endroit où sont stockées des ressources numériques accessibles depuis un réseau Internet.

Dégroupeage : Opération qui met la boucle locale détenue par l'opérateur historique à la disposition de l'ensemble des opérateurs de télécommunications.

Délai de mise en Service : le délai pour fournir à l'Abonné les services Internet à compter de la souscription au Service.

Éligibilité : l'éligibilité technique de la ligne téléphonique de l'Abonné, soit le titulaire de la ligne, est définie par sa capacité à supporter un service de type 'xDSL'. Le test d'éligibilité permet de déterminer si l'Abonné est bien situé dans une zone de couverture dégroupée par PR et par conséquent les débits théoriques et services que l'Abonné peut espérer.

FIS : Fiche d'Information Standardisée.

FTT-PR : Fiche des Tarifs Télécoms de Parabole Réunion, pour les appels payants ou inclus dans l'abonnement.

GRT : Grille Référentielle des tarifs.

Internet : Réseau informatique mondial composé de serveurs reliés entre eux, peu importe leur localisation géographique.

IP : (Internet Protocol) Protocole Internet permettant la communication dans un environnement hétérogène.

Mandat IP : désigne le document signé par l'Abonné autorisant PR, en son nom et pour son compte, à procéder au dégroupage partiel ou total de sa ligne téléphonique avec éventuelle demande de portabilité. En signant le Mandat de dégroupage, l'Abonné atteste être titulaire de la ligne téléphonique objet du Contrat.

Portabilité : En téléphonie, la portabilité est la possibilité pour un Abonné de conserver gratuitement son numéro de téléphone fixe en cas de changement d'opérateur ou en cas de déménagement.

RCPR-IP : Récapitulatif contractuel de Parabole Réunion relatif au service d'accès à internet.

RIO : Le Relevé d'Identité Opérateur est un identifiant unique attribué à chaque ligne de téléphonie fixe, qui en cas de changement d'opérateur, permet de faciliter pour la portabilité/conservation du numéro.

Services VOIP : désigne ci-après les deux options associées au Service Internet : l'option Téléphonie par Internet et l'option Mobile.

Spam : le spam ou courriel indésirable, est une communication électronique non sollicitée, généralement envoyée à des fins publicitaires.

Tiers-Payeur : Désigne une personne physique majeure ou une personne morale, distincte du Signataire de l'Abonnement, qui s'engage à payer toute facture (mensuelle ou ponctuelle) pour et au nom de l'Abonné.

VOIP : La voix sur IP, ou « VOIP » pour Voice Over Internet Protocole, est une technique qui permet de communiquer par la voix sur des réseaux compatibles IP, qu'il s'agisse de réseaux privés ou d'Internet.

xDSL : désigne un ensemble de techniques de communication (ADSL, VDSL...) permettant d'utiliser une ligne téléphonique standard pour transmettre et recevoir des données numériques de manière indépendante du service de téléphonie conventionnel (analogique). Les débits en réception varient selon la technologie déployée entre 1Mbits/seconde et 50Mbits/seconde et entre 1Mbits/seconde et 8 Mbits/seconde en émission.

ARTICLE 3 : CONDITIONS PRÉALABLES À LA FOURNITURE DU SERVICE INTERNET

Pour bénéficier des services Internet, la ligne téléphonique de l'Abonné, active ou inactive, doit obligatoirement être raccordée à la Boucle Locale ainsi qu'au réseau de PR. Sans ces deux (2) conditions, la ligne téléphonique est non éligible aux Services Internet de PR.

Cependant, même si ces deux (2) conditions sont réunies, celles-ci ne garantissent aucunement l'éligibilité aux services, cette dernière pouvant être contrariée par différents facteurs en lien direct avec l'état physique de la ligne téléphonique. Ainsi la section du câble téléphonique, la longueur de la ligne téléphonique sont deux facteurs parmi d'autres qui peuvent affecter l'éligibilité de la ligne téléphonique. En conséquence, avant toute souscription au service Internet, PR réalisera systématiquement un test d'éligibilité, également disponible sur son site internet www.parabolereunion.com.

Dans le cas où la ligne téléphonique analogique permettant l'acheminement du Service Internet n'est pas physiquement présente au domicile de l'Abonné, sur demande de l'Abonné ; la construction du support sera pilotée par PR auprès de l'opérateur historique de la Boucle Locale aux tarifs en vigueur indiqué dans la GRT (<https://www.parabolereunion.com/tarifs-conditions>) et sous réserve de possibilité technique et réglementaire.

L'Abonné donne expressément mandat à PR, au travers du Mandat IP, l'autorisation d'effectuer en son nom et pour son compte auprès de l'opérateur de la Boucle Locale régionale concerné, les démarches nécessaires au raccordement de sa ligne, associé le cas échéant à une demande de conservation du numéro. La souscription au Service Internet peut entraîner la résiliation de l'abonnement au service téléphonique de son ancien opérateur et/ou de tout autre service établi sur cet accès au profit d'un

opérateur tiers en fonction des modalités contractuelles définies par ce dernier. Dans le cadre d'un Mandat IP associé à une demande de portabilité du numéro, PR se charge de procéder, pour ce qui concerne le numéro porté, à la résiliation du contrat de communications électroniques auprès de l'ancien opérateur.

Préalablement à la souscription du contrat, l'Abonné doit également s'assurer des points suivants :

- en cas de demande de portabilité de son numéro de téléphone, s'assurer de sa disponibilité et fournir à PR le RIO. La portabilité étant une procédure complexe, les modalités de sa réalisation sont détaillées à l'article 8 ;
- être libre d'engagement auprès de son opérateur Internet et de téléphonie fixe, à défaut respecter les CGA de son ancien opérateur ;
- être titulaire de la ligne téléphonique ou avoir l'autorisation de l'ancien titulaire afin d'effectuer toute démarche de dégroupage, à défaut sa responsabilité pourrait être engagée en signant le Mandat IP.

ARTICLE 4 : DESCRIPTION DU SERVICE INTERNET ET DES OPTIONS

Le service proposé est à usage privé et personnel, et exclue par définition la possibilité de toute location, sous-location même gracieuse au profit d'un tiers. Le service proposé est donc dédié exclusivement aux activités non commerciales, non professionnelles (y compris associatives), PR déclinant toute responsabilité en cas d'usage contraire à cette limitation.

4.1 Le service Internet

Le service permet l'accès au réseau Internet selon les technologies xDSL auquel la ligne téléphonique de l'Abonné est éligible au moment de sa souscription. Ce service comprend :

- L'accès au réseau Internet en xDSL et avec une adresse IP Fixe ;
- Une connexion WiFi en 2.4 GHz ;
- Un contrôle parental activé et paramétrable depuis la Box Parabole ;
- Un antivirus dédié à chaque messagerie fournie par PR et maintenu à jour par PR.

La souscription au Service Internet, permet également à l'Abonné de bénéficier gratuitement pendant toute la durée de son contrat et jusqu'à 6 mois maximum après la résiliation de son contrat aux services complémentaires suivants :

- un service de « courrier électronique » avec mise à disposition de quatre (4) messageries électroniques (mail), avec le suffixe @parabole.re, d'une capacité d'1 Go chacune ;
- un espace de stockage de 10 Go dédié et sécurisé sur le cloud.

Les débits minimum et maximum atteignables sont indiqués dans le RCPR-IP. Les débits maximums indiqués sont théoriques, ils peuvent varier selon l'emplacement géographique, le nombre de connexions simultanées au sein du foyer de l'Abonné, ainsi que des équipements et du matériel utilisés. Ces paramètres peuvent par exemple influencer sur la qualité ou la vitesse de téléchargement d'un contenu numérique. Le débit constaté dépend également du mode de raccordement des équipements du réseau domestique de l'Abonné comme par exemple un câble Ethernet, le Wi-Fi, le courant porteur en ligne (CPL).

En cas de débit inférieur de manière continue au débit minimum sur la période mensuelle de facturation, l'Abonné le signale à PR afin que soit réalisé un diagnostic technique à distance ou au domicile de l'Abonné.

Le Service Internet et ses options ne permettent pas l'utilisation d'un fax, du minitel ou des systèmes d'alarme RTC non compatibles IP.

4.2 L'option Téléphonie par Internet

Ce service de Téléphonie par Internet, est une option payante. Ce service nécessite que l'Abonné soit équipé d'un téléphone VOIP compatible avec la Box Parabole. L'option Téléphonie suppose que l'accès à Internet fourni par PR soit opérationnel.

Lors de la souscription au Service de Téléphonie par Internet, l'Abonné se voit attribuer un numéro de téléphone automatiquement mis en « liste rouge », donc non-accessibles aux annuaires téléphoniques reconnus. Ce numéro de téléphone ne peut être ni cédé, ni protégé par un droit de propriété industrielle ou intellectuelle au profit de l'Abonné. L'Abonné s'engage à respecter cette obligation au titre du présent contrat.

Cette option donne droit à des appels illimités, sans facturation supplémentaire autre que le prix de l'Option, vers des numéros fixes à La Réunion, France métropolitaine et vers plus de 60 destinations internationales. La liste des destinations disponibles est susceptible d'évoluer, elle est consultable dans la FTTPR en vigueur sur www.parabolereunion.com/tarifs-conditions.

Les appels vers les numéros fixes non inclus dans la liste précitée, vers les numéros courts, vers les numéros spéciaux et vers les numéros mobiles, sont possibles, ils donnent cependant lieu à facturation supplémentaire selon les tarifs disponibles sur www.parabolereunion.com/tarifs-conditions et www.sva.org. Le suivi des consommations est détaillé à l'Article 10.2.

4.3 L'option Mobile

Cette option payante n'est disponible qu'après souscription à l'option Téléphonie par Internet, elle est indissociable de cette dernière. Elle permet d'émettre des appels en illimité vers des numéros mobiles à La Réunion et en métropole, hors numéros courts et spéciaux.

4.4 Encadrement d'utilisation

La communication téléphonique en émission d'appels sera automatiquement interrompue au bout d'une (1) heure de communication pleine vers un même numéro. Ce dispositif est appliqué notamment afin de protéger l'abonné de toute éventuelle facturation excessive. Le nombre d'appels maximum sur un mois calendaire ne pourra excéder les deux-cent-vingt-cinq (250) appels toutes destinations confondues.

Toute utilisation des Services VOIP illimités contraire au précédent alinéa, constaté par PR pourra entraîner la suspension sans indemnité du service concerné jusqu'à la fin du mois en cours. PR informera l'Abonné de cette décision en utilisant les coordonnées référencées dans ses systèmes. Les CGU en vigueur sont consultables à tout moment sur le site Internet de PR à l'adresse <https://www.parabolereunion.com/tarifs-conditions> ou peuvent être remises sur demande au format papier à l'Abonné.

4.5 Accès aux numéros Spéciaux

L'accès aux numéros spéciaux des Services à Valeur Ajoutée (SVA) est activé par défaut, ces appels donnent lieu à facturation supplémentaire. Il peut être suspendu ou réactivé gratuitement et à tous moments depuis l'Espace Abonné disponible sur le site Internet www.parabolereunion.com

ARTICLE 5 : SOUSCRIPTION AU CONTRAT

5.1 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.

5.2 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, un paiement par Carte Bancaire ou par Espèces, d'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 ;
- une facture de son abonnement Internet et/ou de téléphonie fixe de moins de trois mois, si l'Abonné demande la portabilité de son numéro.

5.3 Refus de souscription et fin de contrat anticipée

PR se réserve le droit de refuser la souscription au service Internet dans les cas suivants :

- si le logement n'est pas raccordable ou en raison de l'importance des travaux à réaliser pour le raccordement ;
- si le précédent contrat PR de l'Abonné, résilié depuis moins de 3 (trois) ans, présente une dette d'au moins 100 (cent) euros ;
- si l'Abonné a un autre contrat PR débiteur non résilié, en qualité d'Abonné ou de Tiers-Payeur ;
- si le plan de démantèlement du réseau cuivre piloté par l'ARCEP prévoit un retrait de la ligne téléphonique de l'Abonné à une échéance inférieure à 13 mois.

PR peut mettre un terme au contrat par anticipation dans les conditions prévues à l'article 15.3 des présentes CGA-IP.

ARTICLE 6 : MISE EN SERVICE ET MAINTENANCE

6.1 Généralités

La mise en service du Service Internet prendra effet dans un délai indicatif de quinze (15) jours ouvrables minimum à compter de la date de souscription de l'offre de service et quarante-cinq (45) jours ouvrables maximums dans le cadre d'une construction de ligne. Sous réserve du respect des conditions préalables à la fourniture du service décrites dans l'article 3 des présentes CGA-IP.

Il se peut toutefois que des obstacles techniques (absence d'infrastructures d'accueil, saturation des ressources de desserte, fermeture commerciale ou technique de la Boucle Locale) ou administratifs (défaut d'autorisation de travaux, notamment dans les immeubles) empêchent le raccordement effectif du logement de l'Abonné. Dès lors, les deux parties s'efforceront d'identifier la cause de l'échec et de remédier à la situation. Si, à l'issue d'un délai de quarante-cinq (45) jours, l'Abonné ne peut toujours pas accéder au service malgré ses diligences et celles de PR, il peut résilier le présent contrat en contactant le Service Abonnés de PR. Dans cette hypothèse, l'Abonné s'engage à restituer le cas échéant les équipements mis à disposition par PR conformément à l'article 15.1. Dans un tel cas de figure, aucune indemnité est due et aucun frais est exigible, l'Abonné est remboursé des éventuelles sommes avancées au titre du Contrat d'Abonnement.

Lorsqu'un rendez-vous avec un technicien est nécessaire au lieu d'installation, l'Abonné 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.

6.2 Non-respect des rendez-vous

Si l'Abonné ne respecte pas le rendez-vous il est soumis à une pénalité correspondant au coût du déplacement d'un technicien conformément au tarif en vigueur dans la GRT, sauf à justifier d'un cas de force majeure, d'un motif légitime ou à avoir informé PR de l'impossibilité d'honorer le rendez-vous au moins 24H avant. L'Abonné doit joindre PR par téléphone au 0262.216.216 du lundi au vendredi de 8H30 à 16h30.

En cas de non-respect du rendez-vous par PR, dans le cadre de la mise en service consécutive à un changement d'opérateur ou de demande de Portabilité, l'Abonné est en droit de demander, par tout moyen, une indemnité, sauf en cas de force majeure ou d'une faute imputable à l'Abonné ou de report ou d'annulation par PR de rendez-vous dans les vingt-quatre heures (24h) avant ledit rendez-vous. Cette indemnité correspond au cinquième du prix mensuel des services souscrits par l'Abonné, comme indiqué dans la GRT ou la RCPR-IP, par jour de retard calculé jusqu'à la présentation effective à un nouveau rendez-vous ou, le cas échéant, jusqu'à l'annulation du rendez-vous par l'Abonné ou jusqu'à ce que PR l'informe de l'impossibilité technique ou administrative de réaliser le raccordement. Les indemnités sont versées à l'Abonné dans un délai de trente (30) jours suivant sa demande.

Dans tous les autres cas, si le prestataire mandaté par PR n'a pas respecté le rendez-vous, l'Abonné a droit à une indemnité équivalente à un (1) euro par jour de retard jusqu'à présentation effective du technicien ou jusqu'à l'annulation du rendez-vous par l'Abonné ou de l'annulation définitive de l'intervention par PR.

Si l'Abonné et PR ne parviennent pas dans le délai de trois (3) mois à fixer une date de rendez-vous ou à raccorder le logement, 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.

6.3 Délais

Comme indiqué à l'article 6.1, dans le cas d'un dégroupage de ligne existante (Active, Inactive ou Précablée), la mise en service du Service Internet prendra effet dans un délai indicatif de quinze (15) jours ouvrables minimum à compter de la date de souscription de l'offre de service et quarante-cinq (45) jours ouvrables maximum.

Dans le cadre d'une construction de ligne (par exemple : Raccordement du domicile à la Boucle Locale, 2nd ligne ...), le délai minimum de mise en Service est de vingt-et-un (21) jours ouvrés.

Dans le cadre des interventions pour maintenance (résolution de panne), le délai dépend du diagnostic de panne et varie de trois (3) jours à vingt-et-un (21) jours ouvrés, en particulier :

- Intervention physique de pré localisation de ligne : délai minimum de trois (3) jours.
- Intervention physique de pré localisation client : délai minimum de sept (7) jours.
- Intervention physique d'expertise de ligne : délai minimum de vingt-et-un (21) jours.

Sauf dans le cas du premier alinéa du présent article, le délai maximum d'intervention est de quarante-cinq (45) jours, au-delà de ce délai, les dispositions prévues à l'article 6.1 trouvent à s'appliquer.

ARTICLE 7 : DÉMÉNAGEMENT

L'Abonné a la possibilité de solliciter le transfert de son Service Internet et des options souscrites, sous réserve de régler les frais de déménagement de la ligne au tarif en vigueur et que la nouvelle ligne soit éligible au service PR. En ce cas, le contrat se prolonge selon les mêmes conditions contractuelles (engagement, tarifs, services...). Si l'Abonné déménage dans une zone de dégroupage non couverte par PR, le contrat pourra être résilié selon les conditions décrites dans l'article 15.1 des présentes CGA-IP. Par déménagement, on entend le changement d'une résidence principale vers une autre résidence principale, ou le changement d'une résidence secondaire vers une autre résidence secondaire, mais en aucun cas le déplacement d'une résidence principale vers une résidence secondaire. L'envoi d'un technicien afin de raccordement à la nouvelle adresse sera facturé selon les conditions tarifaires en vigueur.

ARTICLE 8 : PORTABILITÉ

L'Abonné dispose de la faculté, lors de la souscription au Service Internet, de conserver son numéro de téléphone fixe en cas de changement d'opérateur. Le numéro à porter doit avoir été résilié auprès de l'ancien opérateur depuis moins de quarante (40) jours, ne doit pas faire l'objet d'une autre demande de Portabilité en cours et doit respecter le plan ARCEP de numérotation régional (0262, 0263, 09...) susceptible d'évoluer.

8.1 Le Relevé d'Identité Opérateur

Pour effectuer une demande de Portabilité, l'Abonné doit être en mesure de prouver qu'il est le titulaire du contrat associé au numéro fixe objet de la demande de Portabilité et fournir le RIO associé. Pour obtenir son RIO, l'Abonné appelle gratuitement le numéro 3179, depuis la ligne fixe dont il souhaite garder le numéro.

Dans les cas où l'Abonné au service Internet de PR souhaite porter son numéro vers un autre opérateur, il peut obtenir le RIO en appelant le 3179 depuis sa ligne fixe, ou le numéro gratuit 0800 000 974.

8.2 Le Mandat IP avec demande de portabilité

Si les conditions préalablement citées sont réunies, l'Abonné donne mandat à PR au travers du Mandat de Dégrouper, pour effectuer l'ensemble des actes nécessaires à la mise en œuvre de la demande de Portabilité auprès de son ancien opérateur. L'Abonné est informé que sa demande de Portabilité du numéro vaut demande de résiliation de son contrat auprès de son opérateur en ce qui concerne les services fournis depuis l'accès associé au numéro fixe porté. L'Abonné est également informé que la résiliation de son contrat auprès de son opérateur prend effet le jour du portage effectif du numéro, sans préjudice des dispositions contractuelles relatives aux durées d'engagement auprès de son ancien opérateur. Enfin, l'Abonné est informé que la Portabilité n'emporte pas transfert des services dont il bénéficie au titre du contrat souscrit antérieurement auprès de son opérateur. Sauf demande expresse de l'Abonné et sous réserve de la disponibilité de l'accès, le portage du numéro de l'Abonné intervient dans un délai qui ne peut être supérieur à trois (3) jours ouvrables. Ce délai court à compter de l'acceptation par PR de la demande de conservation du numéro. Ce délai de mise en œuvre de la Portabilité est sans préjudice du délai d'établissement de l'accès au service Internet.

8.3 Indemnités

En cas de difficulté dans la mise en œuvre de la Portabilité (retard, interruption de service de plus de 4 heures, non prise en compte de la demande de Portabilité, pertes d'appels à la suite de la Portabilité), l'Abonné doit solliciter le Service Abonnés de PR afin de lui signaler le dysfonctionnement et obtenir une correction.

Dans le cadre du portage du numéro, l'Abonné peut adresser à PR, par tout moyen, une demande d'indemnisation en cas de :

- retard de portage du numéro ou non présentation du technicien éventuellement mandaté par PR pour le portage du numéro, l'indemnisation correspond au cinquième du prix mensuel facturé de l'abonnement, toutes taxes comprises par jour de retard, jusqu'au rétablissement du Service ;
- perte du numéro pendant la procédure de portage, l'indemnisation correspond à 24 fois le prix mensuel de l'abonnement toutes taxes comprises. L'indemnité est due par le fournisseur responsable de la perte du numéro.

Les indemnités sont versées dans un délai de trente (30) jours au maximum suivant la demande. L'Abonné accepte expressément le remboursement par virement.

ARTICLE 9 : ÉQUIPEMENT MIS A DISPOSITION

9.1 Mise à disposition des Équipements

Pour recevoir les services PR, l'Abonné se verra remettre les Équipements définis dans le RCPR-IP en contrepartie d'un dépôt de garantie dont le montant est précisé dans le RCPR-IP. 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. 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.

9.2 Responsabilité de l'Abonné

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

En cas de disparition, destruction, détérioration ou perte de la Box Parabole 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 d'un 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.

9.3 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 du matériel spécifique compatible au Service Internet. 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. Le cas échéant, toute prestation technique ou tout remplacement devient payant, aux tarifs définis dans la GRT en vigueur.

En cas de panne et/ou défectuosité de la Box Parabole, elle pourra être remise à un point agréé PR pour réparation ou remplacement dans un délai maximum de quinze (15) jours ouvrés, sauf cas de force majeure.

Dans le cas où PR accepte que l'Abonné achète tout ou partie des Équipements, PR se trouve matériellement, techniquement et contractuellement déchargé de toute responsabilité, à l'exclusion d'un droit de garantie de douze (12) mois sous réserve d'un usage normal des Équipements par l'Abonné.

ARTICLE 10 : TARIFS ET CONDITIONS DE PAIEMENT

10.1 Généralités

Les tarifs des services souscrits sont indiqués dans la GRT et le RCPR-IP 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 14.

La facturation mensuelle concerne :

- la fourniture du service Internet, les options VOIP, les frais de mise en service, de gestion et prestations techniques générés sont facturés en TTC ;
- dans le cadre de l'option Téléphonie par Internet et de l'option Mobile, les éventuels frais mensuels liés aux communications. Les appels téléphoniques sont facturés suivant la FTTPR disponible sur le site <https://www.parabolereunion.com/tarifs-conditions> avec une facturation à la seconde après l'éventuel application

du coût de mise en relation. Les appels vers une destination identifiée comme « incluse » ne donnent pas lieu à facturation. Les appels vers les destinations non incluses et/ou vers les numéros spéciaux (numéros courts, numéros surtaxés, etc..) sont facturés suivant leur tarif respectif. Les tarifs des numéros spéciaux et leur tarif d'utilisation sont consultables sur le site www.infosva.org. Conformément à l'Arrêté du 13 Décembre 2013 relatif aux factures des services de communications électroniques et à l'information du consommateur sur la consommation au sein de son offre, la facture mensuelle présente le détail de tous les appels (hors appels vers numéros d'urgence et numéros 0800), avec un masquage des quatre (4) derniers chiffres des numéros appelés. A la demande expresse de l'Abonné, lors de la signature ou en cours de contrat, PR peut supprimer le masquage des 4 derniers chiffres ou supprimer la fourniture de la facture détaillée ;

- les éventuels frais liés aux équipements, en cas de détérioration, de vol ou de non-restitution comme défini dans les articles 9.2 et 15.1.

10.2 Facturation des appels téléphoniques

Les appels téléphoniques hors forfait donnent lieu à facturation supplémentaire. Cette facturation a lieu le mois suivant la période des appels et est ajoutée à la facture de l'abonnement mensuel. Conformément à l'article L224-30 du Code de la Consommation, PR met à disposition de l'Abonné une fonctionnalité lui permettant de suivre en temps réel ses consommations sur son espace Abonné. En complément PR adresse une notification par SMS dès que la consommation de l'Abonné atteint les seuils d'alertes définis par PR commençant à partir de vingt (20) euros.

Si la consommation de l'Abonné atteint le seuil de soixante (60) euros, PR limitera les appels téléphoniques aux seules destinations incluses dans le forfait, restriction levée par PR soit à la demande de l'Abonné en contrepartie du paiement immédiat des consommations réalisées soit au paiement à échéance de la facture mensuelle à venir.

10.3 Mise à disposition des factures

A l'activation effective du service Internet, 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), sa boîte mail 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) 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 proposé 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.

10.4 Modes de paiement

L'Abonné s'acquittera de sa facture par prélèvement automatique, par carte bancaire, ou en espèce avant la date limite de règlement figurant sur la facture.

La date d'échéance de paiement de la facture mensuelle est définie à la souscription du contrat ou au cours de la vie du contrat. 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.

10.5 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, tels que détaillés dans la GRT.

En cas d'impayé, le Service Internet 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 Internet auprès de l'opérateur historique gérant la Boucle Locale. Les frais associés à cette résiliation 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 Équipements.

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.

10.6 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.

ARTICLE 11 : DURÉE DU CONTRAT

Le contrat est conclu à durée indéterminée avec une période d'engagement de douze (12) ou vingt-quatre (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. Dans tous les cas, l'Abonné peut mettre fin au contrat selon les modalités de l'article 15.1 à compter du premier jour suivant les douze (12) premiers mois d'abonnement, peu importe la durée initiale d'abonnement conformément à l'article L224-28 du code de la consommation.

Pendant la durée du contrat, l'Abonné peut bénéficier, à l'initiative de PR, d'une Offre de fidélisation incluant une baisse temporaire des tarifs appliqués. Cette Offre de fidélisation sera obligatoirement confirmée par un avenant signé indiquant la durée de la remise et le cas échéant la nouvelle période d'engagement associée, cette dernière ne pouvant excéder douze (12) mois.

ARTICLE 12 : RESPONSABILITÉS

12.1 Garantie légale de conformité

Le présent article, conformément au décret n°2022-946 du 29 juin 2022 relatif à la garantie légale de conformité pour les biens, les contenus numériques et les services numériques, informe le consommateur sur la garantie légale de conformité des biens et des contenus et services numériques, et des modalités de sa mise en œuvre. Les termes « consommateur » et « professionnel » désignent respectivement l'« Abonné » et « PR ».

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 portée 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 renoncement 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 ;
- restituer à l'Abonné tout contenu déposé sur le cloud et sur la ou les adresses de messagerie fournis par PR dans le cadre de l'abonnement au Service Internet.

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 numérique 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 13 des présentes CGA-IP.

12.2 Responsabilités de PR

PR est responsable de la mise en place des moyens techniques nécessaires au bon fonctionnement du service jusqu'au point de terminaison. Pour les technologies xDSL, la première prise permettant l'acheminement du service dans le logement de l'Abonné constitue le point de terminaison.

Pour assurer la continuité du Service Internet, PR met en place, 24h/24h et 7jours/7, des moyens humains et technologiques de supervision de son réseau. En cas de défaillance du service Internet et/ou des Options, PR mobilise ses équipes dans les meilleurs délais, sollicite l'intervention des prestataires concernés qu'il s'agisse de l'opérateur de Boucle Locale ou du fournisseur de capacités sous-marines permettant la connexion à l'Internet mondial dans les conditions prévues par les contrats souscrits entre PR et ses prestataires. PR s'engage à disposer sur la durée du contrat des capacités sous-marines nécessaires à la fourniture du Service Internet dans les conditions décrites dans le RCPR-IP. Le bon fonctionnement du service ne peut être assuré qu'avec les équipements conformes aux spécificités techniques décrites dans le guide d'installation et d'utilisation. La responsabilité de PR ne saurait être engagée dans les cas suivants :

- contaminations par des virus et/ou des intrusions dans le système informatique de l'Abonné effectuées par des tiers via le service d'accès à Internet ;
- non-respect des procédures d'installation sauf dans le cas où l'installation est réalisée par PR ou sous son contrôle ;
- agissements de l'Abonné contrevenant aux dispositions du code de la propriété intellectuelle ;
- dysfonctionnement des équipements et/ou du réseau informatique dont l'origine relève du seul fait de l'Abonné ;
- force majeure tel que définie dans l'article 13 des présentes CGA-IP ;
- utilisation des services non conforme aux stipulations des CGU disponibles sur <https://www.parabolereunion.com/tarifs-conditions> ;
- poursuites judiciaires à l'encontre de l'Abonné du fait de l'usage constitutif d'une infraction au service fourni par PR ;
- fourniture par l'Abonné de données erronées le concernant ou devenant obsolètes.

Si les services ne sont pas accessibles, rendant l'accès à Internet impossible, 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 des services correspondant à la durée totale de l'interruption qu'il a subie, sur demande écrite adressée à PR.

12.3 Responsabilité des contenus disponibles sur Internet

PR déclare n'assumer aucune responsabilité sur les services accessibles par l'Internet, sur la nature ou les caractéristiques des données qui pourraient transiter par l'intermédiaire de son centre serveur. L'Abonné s'engage à utiliser Internet dans le respect des lois, règlements et conventions internationales en vigueur. PR n'exerce aucun contrôle a priori sur les données reçues ou transmises par l'Abonné sur Internet ou sur les contenus des services accessibles sur Internet. PR peut toutefois bloquer l'accès à certains sites sur réquisition judiciaire.

Pour assurer la bonne gestion du système d'accès à Internet, PR se réserve le droit, après en avoir informé l'Abonné, d'empêcher toute opération, de restreindre ou de mettre fin au Service, si l'utilisation qui en est faite est susceptible de perturber le bon fonctionnement d'Internet, du réseau de PR, ou d'enfreindre les législations applicables. L'Abonné est informé qu'au titre de ses activités de fournisseur d'accès à Internet et d'hébergeur, PR ne peut voir sa responsabilité civile engagée à raison des contenus transmis sur les réseaux de communications électroniques conformément à la loi pour la confiance dans l'Economie Numérique publiée au JO n° 143 du 22 juin 2004. PR ne peut voir sa responsabilité pénale engagée à raison des informations stockées à la demande d'un destinataire de ces services si PR n'avait pas effectivement connaissance de l'activité ou de l'information illicite ou si, dès le moment où elle en a eu connaissance, a agi promptement pour retirer ces informations ou en rendre l'accès impossible. PR fait de son mieux pour lutter contre les Spams et tout autre acte de délinquance numérique. En cas d'utilisation illicite du Service connue par PR, elle pourra saisir les autorités afin de mettre fin au trouble de l'ordre public et à l'infraction. En cas de consommation hors norme et afin de remédier aux situations frauduleuses, PR se réserve le droit d'interrompre tout ou partie du service avec ou sans préavis. Est considérée comme une consommation hors norme toute consommation Internet ayant pour impact de neutraliser, volontairement ou non, tout ou partie du réseau internet.

12.4 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 de services et des Équipements de PR.

L'Abonné est responsable de toute activité depuis son accès Internet, incluant les Services VOIP, fourni par PR et depuis son espace Abonné. En conséquence, l'Abonné s'engage à prendre toutes les dispositions nécessaires pour préserver la confidentialité de ses identifiants et de ses mots de passe afin de :

- limiter l'usage de l'accès Internet à son seul cercle familial ou de connaissances intimes, mais toujours à de fins privées et au sein de la résidence d'installation de l'accès Internet ;
- empêcher toute modification de ses données personnelles, y compris ses moyens de paiement, disponibles dans l'espace Abonné.

Certains contenus malveillants (virus, applications inconnues...) sont susceptibles d'endommager les Équipements, Matériels et données ou de permettre à des tiers d'y accéder à l'insu de l'Abonné. L'Abonné doit en conséquence protéger l'ensemble de ses données et fichiers personnels contre toutes les formes de piratage, vols, suppressions, hameçonnage (...) circulant sur Internet. Il est nécessaire de mettre en place un anti-virus sur chaque appareil connecté à la BOX-Internet-PR et de procéder à la sauvegarde régulière des données (sur support durable ou dans le « Cloud »).

Il est également nécessaire de mettre à jour les logiciels, de télécharger des applications connues et fiables. Pour les services édités par des tiers, l'Abonné doit, en cas de problème, contacter l'éditeur. Il est fortement conseillé de modifier les identifiants de connexion dès la souscription, puis régulièrement.

L'Abonné s'engage par ailleurs à respecter la réglementation en matière d'usage d'Internet, en particulier les recommandations de l'Autorité de Régulation de la Communication audiovisuelle et numérique (ARCOM) relatives au téléchargement ou à la consultation d'œuvres protégées par des ayants droit. En cas d'infraction l'Abonné s'expose aux sanctions prévues par la Loi.

L'Abonné est responsable des contenus consultés sur Internet. L'Abonné est fortement invité à encadrer et contrôler l'accès à des contenus disponibles sur Internet qui pourraient revêtir un caractère illégal aux termes de la Loi, ou s'avérer nocifs pour le développement des mineurs.

En particulier, 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 ». Par extension, l'accès à Internet par de jeunes enfants doit être encadré par le responsable du Contrat d'Abonnement Internet.

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. Dans le cas où ces installations seraient endommagées par l'Abonné, ce dernier devra prendre à sa charge les frais de réparation des installations prédictées.

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 13 : 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 14 : MODIFICATIONS DES CONDITIONS CONTRACTUELLES

14.1 Modifications des caractéristiques du Service et des Options

PR peut être amené à procéder à des modifications de prix ou des caractéristiques du service. L'Abonné sera informé sur support durable de toute modification le concernant au moins un (1) mois avant son entrée en vigueur. Dans ce cas, l'Abonné peut résilier le contrat sans frais et sans droit à dédommagement dans un délai de quatre (4) mois à compter de la notification du projet de modification.

Ces dispositions ne s'appliquent pas lorsque les modifications envisagées sont toutes exclusivement au bénéfice de l'Abonné ou ont un caractère purement administratif sans incidence négative pour l'Abonné, ou encore découlent directement de la législation applicable.

14.2 Ajout d'option(s)

L'Abonné peut faire évoluer à tout moment la configuration de son abonnement Internet en rajoutant des Services VOIP tels que l'option Téléphonie par Internet et l'option Mobile. 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.

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) entrainera 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, les communications hors forfait étant facturées à la consommation réelle selon la FTTPR.

14.3 Suppression d'option(s)

L'Abonné peut demander à tout moment de supprimer une ou plusieurs options telles que l'option Téléphonie par Internet et l'option Mobile. Sa demande peut être formulée par tout moyen et sera soumise à la signature d'un avenant annexé au contrat Internet initial, selon les mêmes conditions que l'article précédent. 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) entrainera 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. Le paiement des communications hors forfaits consommées jusqu'à la désactivation effective de l'option reste du par l'Abonné.

La suppression de l'option Téléphonie par Internet entraîne de facto celle de l'option Mobile.

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

ARTICLE 15 : RÉSILIATION DU CONTRAT ET SUSPENSION DU SERVICE

15.1 Résiliation à l'initiative de l'Abonné

L'Abonné peut résilier son Contrat d'Abonnement selon les deux modalités suivantes :

- dans le cas où l'Abonné souscrit un Contrat auprès d'un autre opérateur incluant une demande de Portabilité de son numéro de téléphone porté jusque-là par PR, conformément aux recommandations de l'ARCEP, la demande de Portabilité adressée à PR par le nouvel opérateur entraîne la résiliation automatique du Contrat d'Abonnement Internet souscrit auprès de PR et de toutes les options éventuellement associées. Dans ce cas, l'Abonné n'a donc pas à adresser de demande de résiliation à PR ;
- dans tous les autres cas, l'Abonné doit adresser un 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, idéalement sa référence de contrat (disponible sur les factures mensuelles) et son numéro de ligne le cas échéant.

La résiliation du Contrat d'Abonnement Internet interviendra au terme d'un préavis de dix (10) jours à compter de la réception de la demande de résiliation ou de Portabilité conformément à l'article L224-39 du Code de la Consommation. Si l'Abonné souhaite une résiliation au-delà du délai légal de dix (10) jours, la continuité de l'exécution du contrat, des services associés et leur facturation sera concrétisée par la signature d'un avenant entre PR et l'Abonné. L'exécution du contrat devient alors à durée indéterminée, seule la restitution par l'Abonné des matériels/équipements et le paiement des frais de clôture de ligne entraineront la résiliation du contrat, le jour de la restitution des équipements.

L'Abonné est également tenu de restituer l'intégralité des Équipements mis à sa disposition à épuisement des 10 jours de préavis, sans préjudice de sa résiliation. Si l'Abonné restitue ses Équipements, contre reçu délivré par PR, avant le terme du préavis de dix (10) jours de résiliation, la résiliation sera effective dès la date de restitution des Équipements et la facturation prorata temporis sera suspendue en conséquence. Sous réserve de justifier du paiement des factures restant dues, PR remboursera alors les sommes versées d'avance, comme le prorata du mois non-utilisé, au plus tard dans un délai de dix (10) jours.

Les équipements sont à restituer directement dans l'un des points de vente de PR, disponibles à cette adresse <https://www.parabolereunion.com/pos> ou par colis postal adressé au Service Abonnés PARABOLE REUNION – 2 Rue Emile Hugot – Technopole de la Réunion - CS 31067 -97495 Sainte-Clotilde CEDEX. Si le mode de restitution des équipements par colis postal est préféré par l'Abonné, celui-ci doit être impérativement adressé en recommandé avec accusé de réception ou « colis suivi ». La date de réception des équipements (en boutique ou colis postal) par les services de PR, servira de date de référence pour le calcul du prorata non consommé éligible au remboursement. Le remboursement aura lieu uniquement par virement bancaire après vérification de l'absence de solde dû, l'Abonné pouvant utilement produire tout justificatif de paiement.

Dans tous les cas, l'Abonné sera notifié par PR sur son mail de contact, à défaut son mobile de contact, de la bonne réception de son courrier RAR de résiliation, avec un rappel des modalités pratiques de résiliation et de restitution des Équipements décrites dans les présentes CGA. Si l'Abonné n'est pas à l'origine de la demande de résiliation, il doit en informer PR par tout moyen dans les vingt-quatre (24) heures afin d'éviter une interruption de service à tort. Passé ce délai PR déploiera ses meilleurs efforts pour rétablir la situation mais ne saurait être tenu responsable des conséquences de cette résiliation à tort.

De manière générale, le contrat ne peut être résilié avant son terme contractuel. Toutefois, l'Abonné peut résilier le contrat pendant les douze premiers mois d'engagement sous réserve de verser les sommes dues jusqu'au douzième (12^{ième}) mois d'abonnement inclus y compris les frais de clôture de ligne au tarif en vigueur prévu dans la GRT. Par exception à l'alinéa précédent, l'Abonné pourra résilier, sur présentation de justificatif recevable, le contrat pendant les douze (12) premiers mois sans avoir à payer les sommes dues jusqu'au terme initialement convenu en cas de motif légitime tel que :

- déménagement dans une zone non raccordée par PR ;
- décès de l'Abonné ou maladie ou handicap empêchant l'Abonné de bénéficier du service ;
- chômage par suite d'un licenciement en contrat à durée indéterminée dont l'Abonné a eu connaissance pendant la période d'engagement ;
- recevabilité du dossier de l'Abonné en Commission de Surendettement des Particuliers ;
- détention dans un établissement pénitentiaire pour une durée minimale de trois (3) mois ;
- échec de la procédure de portage de numéro de téléphone du fait de PR ;
- absence de tout ou partie des services souscrits trente (30) jours après réception du courrier de confirmation de souscription ou de l'installation de l'Équipement ;
- non-respect des obligations de PR telles que définies dans l'article 12.1 des présentes CGA-IP ;
- force majeure telle que définie par la Cour de cassation et affectant la situation de l'Abonné ;
- mise sous tutelle ou curatelle de l'Abonné.

Quels que soient les motifs de résiliation, l'Abonné est tenu de répondre à ses obligations dont celle de payer son abonnement en cours jusqu'à la date de résiliation, les éventuels frais de gestion, frais de clôture de ligne, ainsi que les communications hors forfait qu'il aurait générées. Toutefois, en cas de résiliation pour motif légitime, l'Abonné est exonéré du paiement du prorata d'abonnement restant éventuellement à courir.

En cas de résiliation, le dépôt de garantie éventuellement payé lors de la souscription est remboursé à l'Abonné dans un délai de dix (10) jours à compter de la restitution des Équipements, diminué des sommes encore dues le cas échéant, sous réserve que les sommes dues ne soient pas contestées par l'Abonné.

A défaut de restitution dans un délai de quinze (15) jours à compter de la résiliation, les Équipements seront facturés au tarif de la GRT en vigueur et la facture mise en recouvrement.

15.2 Limitation de Service à l'initiative de PR

PR se réserve le droit de limiter tout ou partie des Services, sans indemnité, en cas de force majeure ou si l'Abonné manque à l'une de ses obligations prévues au contrat, notamment :

- en cas de détournement de la finalité des Services définie dans le présent contrat ;
- non-respect de ses responsabilités au regard de l'article 12.4 des présentes CGA-IP ;
- défaut de paiement comme prévu dans l'article 10.5 des présentes CGA-IP ;
- dépassement des limitations prévues à l'utilisation des Services VOIP de PR définies dans l'article 4.4 ;
- en cas d'utilisation abusive des Services VOIP telle que :
 - l'utilisation à des fins autres que personnelles et familiales (notamment aux fins d'en faire commerce ou de partager l'accès téléphonique avec des personnes extérieures au foyer, ou à des fins professionnelles) ;
 - l'utilisation générant une consommation de communications supérieure à vingt-quatre (24) heures par jour ;
 - l'utilisation à titre gratuit ou onéreux en tant que passerelle de réacheminement de communications ;
 - l'utilisation ininterrompue par le biais notamment d'une composition automatique et en continu de numéros sur la ligne ;
 - l'envoi en masse de messages quelle qu'en soit la finalité ;
 - la cession ou la revente, totale ou partielle, des Services VOIP.

Toute limitation de Service sera communiquée à l'Abonné par tout moyen dont dispose PR et ses mandataires, en particulier la notification par mail ou SMS et interviendra dans les délais indicatifs ci-dessous après réception de la notification :

- immédiatement en cas de manquements graves ou utilisations abusives/illícites des Services ;
- immédiatement en cas de dépassement des seuils de consommation fixés des Services VOIP définies dans l'article 4.4 ;
- immédiatement ou dans les deux (2) jours ouvrés pour défaut de paiement ;
- immédiatement ou dans les quinze (15) jours ouvrés suivants le passage en situation de contentieux et/ou de mise en demeure.

La limitation des Services n'arrête pas la facturation mensuelle de l'abonnement aux Services souscrits.

Le rétablissement des Services limités, du fait du comportement de l'Abonné, ne pourra intervenir qu'à compter de la cessation du trouble. Le rétablissement interviendra au plus tôt et au plus tard dans les mêmes délais que ceux précités, sauf en cas de :

- force majeure ;
- retrait ou résiliation des Services ;
- règlement partiel des sommes dues à PR ;
- défaut de présentation de justificatifs par l'Abonné.

Dans tous les cas, PR et l'Abonné s'engagent à trouver, de bonne foi, la solution la plus adaptée à la situation sans préjudice des droits de chacune des parties.

15.3 Résiliation de contrat à l'initiative de PR

PR est également en droit de résilier directement, sans indemnité, le contrat en cas de :

- non-paiement par l'Abonné de tout ou partie des sommes dues à PR ;
- fausse déclaration de l'Abonné ;
- cas de force majeure affectant PR pendant plus de quinze (15) jours ;
- intervention technique non autorisée par PR ;
- recevabilité du dossier de l'Abonné en Commission de Surendettement ;
- perturbation grave et/ou répétée ayant pour cause ou origine l'accès de l'Abonné ;
- demande des autorités nationales judiciaires et/ou administratives compétentes ;
- cession ou transmission à des tiers de tout ou partie des Équipements mis à disposition de l'Abonné ;
- agissements de l'Abonné visant à permettre à des non abonnés PR de recevoir les services PR ;
- retrait ou suspension de l'autorisation accordée à PR de distribuer des services ;
- utilisation frauduleuse de(s) abonnement(s) et/ou du ou des Équipements.

La résiliation du Service Internet, et de l'ensemble des services ou options associés, interviendra au maximum dans un délai de dix (10) jours après notification à l'Abonné de la décision de PR. L'Abonné peut saisir cette opportunité pour s'opposer à la résiliation en proposant à PR, par tout moyen, une solution de résolution de la situation.

En cas de maintien de la décision de résiliation, PR procédera alors à la facturation de tous les frais, y compris de clôture de ligne et des consommations engagées par l'Abonné jusqu'à la date de résiliation. L'Abonné ne peut prétendre dans un tel cas à aucun préjudice ni indemnisation, la résiliation étant à son tort exclusif.

ARTICLE 16 : 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 autre 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 l'ensemble des Equipements dans un état neuf dans les quatorze (14) jours suivant la rétractation dans une boutique PR ou par tout autre moyen à sa convenance et s'affranchir des éventuels frais de mises en service inhérents à l'activation expresse des services. Les frais de retour des éventuels Equipements sont à la charge de l'Abonné. PR facturera à l'Abonné le Service au prorata ainsi que les éventuels usages hors forfaits effectués jusqu'à la date de la rétractation ainsi que les frais de clôture de ligne.

ARTICLE 17 : PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES COLLECTEES

17.1 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.

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>.

17.2 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 18 : RÉCLAMATION ET MÉDIATION

18.1 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 (30) jours 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.

18.2 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 19 : 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 20 : 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-IP 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 »