

PARABOLE RÉUNION, ci-après dénommée **PR** propose un abonnement donnant accès à des programmes de télévision, de radios et de services diffusés en mode numérique à partir du satellite situé à la position 16°E ou à partir de tout autre satellite qui pourrait lui succéder ou le compléter, ci-après nommés **Services TV** et en option aux Services TV obligatoires, un accès à INTERNET en xDSL et de téléphonie par Internet (VOIP) ci-après nommés les **Services IP**, sous réserve des conditions d'éligibilité et de disponibilité décrites dans le Contrat d'Abonnement, ci-après nommé le **Contrat PR**. Les présentes conditions générales d'abonnement TV seront ci-après dénommées les **CGATV**.

ARTICLE 1 - Définition

1-1 Les Territoires

Les Services proposés par PR sont commercialisés à la date de signature des présentes CGATV exclusivement au seul territoire de l'île de la Réunion, et leur utilisation est limitée à ce seul territoire

1-2 L'Abonné

Est considéré comme Abonné toute personne physique majeure ou reconnue légalement comme telle ayant souscrit à un Contrat PR. L'Abonné utilise les Services TV et/ou IP dans un cadre privé, individuel ou familial. Cette définition de l'Abonné exclut de fait tout usage des Services TV et/ou IP dans un cadre professionnel et à des fins professionnelles. Tout usage public des Services TV et/ou IP est également strictement interdit, l'usage des Services est limité à la seule sphère privée.

1-3 Les Services avec la composante TELEVISION par SATELLITE

Ci-après nommé, **Services TV**, se définissent par les différents bouquets de chaînes de télévision proposés par PR, et chacun pris individuellement.

Certaines chaînes de télévision sont vendues sous forme d'option de type programme et doivent nécessairement être adossées aux Services TV.

Certaines options de type technique, telles que l'enregistreur numérique ou le multi-écrans, doivent nécessairement être adossées aux Services TV. Ces options techniques couvrent, en particulier :

- **Option DUO** : possibilité pour l'Abonné de recevoir les programmes sur deux téléviseurs différents.
- **Option REC** : possibilité d'enregistrer et de revoir des programmes, d'utiliser la fonction pause (contrôle du direct) afin de reprendre le programme en cours et 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.

1-4 Les services délivrés par la technologie INTERNET PROTOCOLE

Ci-après nommé **Services IP**, ils sont une option au Service TV, et se définissent comme suit :

- La composante Option Internet, ci-après nommée **Services Internet**, est facturée mensuellement en sus des Services TV. Le Service Internet permet à l'Abonné d'accéder au réseau Internet mondial. Son accès se fait selon les conditions définies par PR et décrites dans les Conditions Générales d'Utilisation des services IP, ci-après nommés les **CGUIP**, disponibles sur www.parabolereunion.com.
- La composante Option Téléphonie et des Options Appels illimités accessibles, ci-après nommés **Services VOIP**, sont facturés mensuellement en sus du Service Internet et du Service TV. Le Service VOIP permet à l'Abonné d'accéder à un service de téléphonie fixe par protocole Internet. Après activation du Service IP, l'Abonné pourra émettre ou recevoir des appels téléphoniques via la technologie VOIP, pour certains exonérés de facturation à l'utilisation, depuis/vers des destinations locales, régionales, nationales, internationales ou encore des numéros spéciaux. Leur accès est indissociable de l'option INTERNET, selon les conditions définies par PR et les CGUIP disponibles sur www.parabolereunion.com.
- Lorsque la souscription aux Services IP intervient après la date de prise d'effet du Contrat PR aux Services TV, ledit Contrat PR est alors automatiquement reconduit pour une période de douze mois à compter de la date de mise en service des Services IP, principalement l'option INTERNET.

1-5 Le Contrat d'Abonnement

Le contrat d'Abonnement à PR ci-après nommé **Contrat TV** est ainsi défini par la souscription d'un Abonné aux Services TV, éventuellement complété par :

- les options programmes
- les options Techniques ou Techno
- l'option Internet
- l'option Téléphone accessible uniquement après souscription de l'option Internet
- les options appels illimités vers les fixes et/ou mobiles vers les destinations nationales et/ou internationales comme définies dans la FIS (Fiche d'Information Standardisée) et/ou GRT (Grille référentielle des Tarifs) en vigueur

1-6 Les éléments du Contrat d'Abonnement

Le **Contrat TV** est indissociable des trois documents applicables, listés ci-dessous, datés, signés et délivrés le jour de la signature du Contrat TV :

- 1- la Fiche d'Information Standardisée ci-après nommée la **FIS**
- 2- les présentes CGATV
- 3- la politique de confidentialité et de protection des données

Et en cas de souscription aux Services IP :

- du mandat de dégroupage total au Service IP, par la partie INTERNET et VOIP (dont portabilité), ci-après nommé **Mandat IP**

L'ensemble des documents précités, pourra être signé électroniquement et remis, partiellement ou intégralement, à l'Abonné au format électronique, dans le respect de la législation en vigueur sous réserve d'avoir préalablement présenté les dits documents à l'Abonné.

1-7 Équipement de Base

Afin de profiter pleinement des services souscrits dans le cadre du Contrat PR, l'Abonné doit disposer d'équipements spécifiques recommandés par PR. Est défini comme Equipement de Base, l'ensemble des matériels obligatoires suivants :

En cas de souscription aux Services TV :

- un décodeur satellite, ci-après nommé **Terminal**, conforme aux normes MPEG4-DVBS2 et compatible avec le système de contrôle d'accès VIACCESS ainsi qu'avec les spécifications techniques définies par PR
- une carte à puce, ci-après nommée la **carte**, constituée d'un microprocesseur d'identification technique et individualisée pour la gestion des droits TV
- une télécommande
- des connectiques de raccordement au réseau électrique domestique et au téléviseur de l'Abonné

En cas de souscription aux Services IP :

- un matériel spécifique compatible aux Services IP, ci-après nommé la **Box Parabole**
- des connectiques de type RJ45, RJ11 et un adaptateur électrique dédié à la **Box Parabole**, pour le raccordement des équipements au réseau domestique de l'Abonné

1-8 Équipements Complémentaires

Sont définis comme Équipements Complémentaires, l'ensemble des équipements techniques mis à disposition de l'Abonné suite à la souscription d'Options Techniques :

En cas de souscription à l'option DUO :

- un second Terminal et une seconde carte à puce dédiée au second terminal et une seconde télécommande
- autres connectiques de raccordement au réseau électrique domestique ainsi qu'au téléviseur de l'Abonné

En cas de souscription à l'option REC avec fourniture d'un disque dur :

- un disque dur ci-après nommé le **REC**, de technologie USB 2 avec une capacité minimale de cinq cents giga-octets (Go)
- un câble USB permettant le raccordement du REC au Terminal.

ARTICLE 2 - Mode d'acquisition et d'utilisation de l'Équipement de Base et des Équipements Complémentaires

2-1 Équipements de Base :

Pour recevoir les Services PR, l'Abonné doit être en possession de l'équipement de base décrit dans l'article 1-7. Cet équipement de base peut être remis à l'Abonné par un réseau de distribution agréé ou appartenant à PR au titre d'une mise à disposition comprise dans l'abonnement aux Services TV. Dans le cas où PR accepte que l'Abonné achète tout ou partie de l'équipement de base, PR se trouve matériellement, techniquement et contractuellement déchargé de toute responsabilité sous réserve des droits de garantie dont bénéficie tout acheteur.

L'équipement de base ne pourra en aucun cas être mis à disposition d'un tiers sous quelque forme que ce soit. L'Abonné devra l'utiliser exclusivement pour son usage personnel sur le territoire. L'Abonné s'engage à conserver l'équipement de base pendant toute la durée de l'abonnement et à y laisser libre accès à tout représentant de PR. Le présent contrat PR ne dégage pas l'Abonné de sa propre responsabilité civile de gardien de l'équipement de base.

L'équipement de base demeure la propriété insaisissable, inaliénable et incessible de PR qui se réserve la faculté de le remplacer à tout moment pour quelque cause que ce soit selon les modalités qui seront alors précisées à l'Abonné en cas d'échange gratuit ou facturé tel que définis dans la GRT et/ou FIS en vigueur à date.

2-2 Équipements complémentaires :

Sont définis comme Équipements Complémentaires, l'ensemble des équipements techniques mis à disposition de l'Abonné suite à la souscription d'options.

Les clauses applicables aux Équipements de Base s'appliquent également aux Équipements Complémentaires.

ARTICLE 3 - Les Services IP

Les Services IP peuvent être souscrits dès la signature du contrat initial ou en cours de vie du contrat d'abonnement aux Services TV de PR. La modification du contrat d'abonnement sera validée par avenant et s'inscrit dans le cadre de la migration de service, impliquant la modification de la facturation mensuelle et éventuellement le réajustement minimum de douze mois du contrat de l'Abonné comme défini à l'Article 9 des présentes CGA. Pour accéder aux Services IP, l'Abonné devra impérativement demander auprès de PR, le dégroupage de sa ligne téléphonique.

Le réseau téléphonique analogique de la boucle locale n'appartient pas à PR, mais à l'opérateur historique du réseau téléphonique, ce dernier se réserve le droit de refuser l'accès ou de procéder à des interventions permettant soit le raccordement de la ligne téléphonique de l'Abonné, soit le bon fonctionnement des Services IP.

3-1 Définitions

- **xDSL** : Le terme xDSL est utilisé de façon générique pour décrire l'ensemble des technologies DSL (Digital Subscriber Line ou ligne numérique d'Abonné) disponibles actuellement sur le marché (ADSL, SDSL, VDSL, VDSL2...) allant jusqu'à 50 Mbit/s en débit.
- **ADSL** : ADSL est un standard de communication asymétrique qui permet de transférer des données à des débits pouvant atteindre 8 Mbit/s en voie descendante et 756 Kbit/s en voie montante sur une simple ligne téléphonique. Pour atteindre ces débits, l'ADSL tire parti des bandes de fréquences non utilisées sur les lignes reliant les Abonnés au réseau téléphonique communé (RTC).
- **ADSL 2+** : L'ADSL 2+ est l'évolution de la technique ADSL la plus déployée aujourd'hui en France et à la Réunion. Elle permet de tirer parti d'une bande de fréquences élargies, ce qui permet dans la pratique d'obtenir des débits de transmission accrus, notamment en liaison descendante. Les améliorations ne sont toutefois possibles que si l'Abonné se situe à moins de 3km du nœud de raccordement de l'opérateur. ADSL 2+ permet d'atteindre un débit plafond en voie descendante de 22Mbit/s et de 1Mbit/s en voie montante.
- **VDSL** : VDSL (Very high data rate DSL) promet des débits asymétriques très élevés, mais sur une distance bien plus faible que celle d'ADSL. En théorie, il est possible d'obtenir un débit maximal de 52 Mbit/s mais en limitant la portée du service à environ 300m. Le service peut être proposé sur des distances plus longues (environ 1,5 km) mais au prix de débits réduits à environ 12 Mbit/s.
- **VDSL 2** : VDSL 2 (Very high data rate DSL 2) est une évolution du VDSL qui promet des débits asymétriques encore plus élevés, mais sur une distance qui reste bien plus faible que celle de l'ADSL2+. En théorie, il est possible d'obtenir un débit maximal approchant les 100 Mbit/s mais en limitant la portée du service à moins de 300m. Le service peut être proposé sur des distances plus longues mais la performance se dégrade rapidement avec la distance pour s'approcher de celle de l'ADSL 2+ à partir de 1,5km du nœud de raccordement.
- **VOIP** : La voix sur IP, ou « VoIP » pour Voice Over Internet Protocol, 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.
- La **Box Parabole** : boîtier servant d'équipement de terminaison de réseau, qu'un fournisseur d'accès à Internet (FAI), ici PR, fournit à ses Abonnés en xDSL pour bénéficier de plusieurs services accessibles depuis l'Internet comme la téléphonie sur IP (VOIP) et d'autres fonctionnalités supplémentaires à une box classique comme la Wi-Fi. La Box Parabole est propriété inaliénable de PR et fait partie de l'Équipement de Base fourni par PR lors de la souscription aux Services IP. Elle ne pourra pas être demandée à titre gratuit.
- **Éligibilité** : l'éligibilité technique de la ligne téléphonique de l'Abonné, réside dans sa capacité à supporter un service proposé, typiquement l'xDSL. Le test d'éligibilité permet de déterminer le type d'xDSL éligible à l'Abonné, 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.
- **Dégroupage** : Le dégroupage permet que tout ou partie des signaux téléphoniques ne soient plus gérés par l'opérateur historique, mais par PR. L'opérateur historique conserve la gestion de/de(s) paire(s) de cuivre depuis le lieu d'acheminement, jusqu'au central téléphonique. Suivant les choix faits, les signaux peuvent alors être gérés par PR dès le central téléphonique permettant alors à PR de bénéficier d'un accès direct à l'utilisateur final.
- **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 démantèlement en fonction des règles de gestion et des conditions tarifaires décrites dans la GRT et/ou FIS en vigueur à date.
- **Mise en Service** : le délai minimum pour fournir à l'Abonné ses services Internet sera d'une durée minimale indicative de quinze jours.

3-2 Souscription et Conditions aux Services IP

Avant toute souscription aux Services IP de PR, l'Abonné devra remplir les prérequis suivants :

- être déjà raccordé au réseau téléphonique de l'opérateur historique
- s'assurer de l'éligibilité technique de sa ligne auprès de PR
- en cas de portabilité de numéro, s'assurer de sa disponibilité et fournir à PR le relevé d'identité opérateur, ci-après nommé le **RIO**. En cas d'impossibilité de portabilité, PR lui proposera un nouveau numéro de téléphone fixe
- être libre d'engagement auprès de son opérateur internet et de téléphonie fixe
- être personnellement équipé d'un dispositif technologique fonctionnel afin d'y connecter la Box Parabole, tel qu'un ordinateur idéalement équipé avec un port RJ45 opérationnel,
- remplir les documents contractuels obligatoires à la souscription des Services

Dès lors que lesdits prérequis seront remplis et réunis, PR enclenchera le processus de commande menant à la mise en œuvre des Services IP.

3-3 Conditions & Restriction aux Services IP

L'option Téléphone et les options accessibles en VOIP ne peuvent être souscrites seules. Elles doivent toujours être associées à l'option Internet elle-même option au contrat Service TV. Les services IP permettent à l'Abonné de bénéficier de services et/ou d'options compris dans le forfait tels que la messagerie vocale, la boîte mail et le cloud, ou payants en supplément tels que les appels vers certaines destinations fixes ou mobiles ou encore vers les numéros courts ou spéciaux (Services à Valeur Ajoutée).

Les CGUIP en vigueur à date, sont consultables à tout moment sur le site internet de PR à l'adresse www.parabolereunion.com ou peuvent être remis au format papier à l'Abonné.

Tout abus d'utilisation de l'Internet, de la Boîte Mail ou de la VoIP illimitée constaté par PR pourra entraîner la suspension sans indemnité du service concerné avec ou sans préavis pour un délai de suspension fixé et communiqué sur l'adresse mail de référence de l'Abonné. Le rétablissement des services pourra se faire suite à l'appel de l'Abonné auprès des services compétents de PR et son automatiquement par PR après le délai de suspension préalablement communiqué.

Le nombre et le descriptif des services additionnels aux Services IP sont réunis dans les CGUIP en vigueur à la date de souscription. Les CGUIP sont soit remis à l'Abonné lors de la souscription des Services IP soit consultables sur www.parabolereunion.com. Chacune des options précitées peut être résiliée à échéance des douze mois d'engagement initiaux minimum ou à la suite de l'engagement reconduit qui découle de la migration de service du contrat de l'Abonné. Les services TV ne sont eux résiliables qu'à échéance de la date anniversaire du contrat, conformément aux dispositifs de la Loi CHATEL, comme évoqué dans l'article 8 des présentes CGATV.

3-4 Restrictions spécifiques au Service Téléphone

- Pour utiliser la VOIP, l'Abonné devra être équipé personnellement d'un téléphone compatible à la technologie VOIP et raccordé à la Box Parabole
- En cas de coupure du Service Internet, les services VOIP directs comme indirects seront automatiquement interrompus, jusqu'au rétablissement dudit Service Internet.
- La communication téléphonique en émission d'appels sera automatiquement interrompue au bout d'une heure de communication ininterrompue vers un même numéro payant. Ce dispositif est appliqué afin de protéger l'Abonné de toute surfacturation excessive.
- La VOIP ne permet pas l'utilisation de services comme le fax, le minitel ou les systèmes d'alarme non compatibles avec les protocoles IP distribués par PR.
- Le numéro de téléphone attribué par PR à son Abonné est la propriété inaliénable de PR, jusqu'à résiliation du Service Téléphone.
- Le nombre d'appels maximum sur un mois calendaire ne pourra excéder les 250 appels toutes destinations confondues

ARTICLE 4 - Réception des Services - Pack de Mise en Service et Restrictions**4-1 Réception des Services TV**

Pour recevoir les Services TV de PR, l'Abonné doit disposer d'un matériel de réception composé d'une antenne satellite équipée d'au moins une tête satellite (Tête LNB) reliée à l'équipement de base par l'intermédiaire d'un câble satellite équipé de fiches de connexion adaptées, dont les caractéristiques techniques de compatibilité sont disponibles directement auprès de PR. Cette antenne doit être fixée à un support fixe, durable et solide (mur ou mat adapté) et orientée à la position 16°E sur le satellite permettant la réception des Services TV. Si l'Abonné dispose de son propre dispositif de réception satellite, en configuration individuelle ou collective, PR ne sera pas responsable de l'entretien, le remplacement, le remplacement de tout ou partie des composants de son dispositif de réception satellite pendant la durée du son contrat. PR peut proposer par l'intermédiaire de dispositifs commerciaux et/ou de fidélisation, le remplacement à neuf ou la maintenance de tout ou partie du dispositif de réception satellite personnel de l'Abonné selon les tarifs énoncés dans la GRT et/ou la FIS en vigueur à date.

PR ne pourra être tenue pour responsable en cas de dysfonctionnement ou de mauvaises réceptions des Services TV, notamment lors des phénomènes météorologiques à risque, des dommages du réseau électrique régional, de la défectuosité des systèmes de distribution de signal satellite (cas des logements collectifs) et d'éclipses solaires ou d'interruptions satellitaires.

4-2 Réception des Services IP

Pour recevoir lesdits services, la ligne téléphonique de l'Abonné, active ou inactive, doit obligatoirement être raccordée au réseau téléphonique analogique de l'opérateur historique. La ligne téléphonique de l'Abonné doit également être raccordée au réseau de collecte utilisé par PR. A défaut de respecter ces deux conditions cumulatives, la ligne téléphonique est dite non éligible aux Services IP de PR.

Le respect de ces deux conditions cumulatives ne garantit aucunement l'éligibilité aux services, ces dernières pouvant être contrariées 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 aux Services IP, PR réalisera systématiquement un test d'éligibilité, également disponible sur son site internet www.parabolereunion.com.

PR peut proposer par l'intermédiaire de dispositifs commerciaux gratuits ou payants, l'intervention d'un expert ou d'un professionnel technique référencé par PR afin de réaliser des opérations de maintenance ou spécifiques au domicile de l'Abonné selon les tarifs énoncés dans la GRT et/ou la FIS en vigueur à date.

4-3 Pack de Mise en Service TV Numérique

Si l'Abonné ne dispose pas du dispositif de réception satellite, PR peut proposer à l'Abonné de bénéficier gratuitement de son Pack de Mise en Service Complet ou Basique aux conditions tarifaires fixées dans la GRT/FIS en vigueur à date.

Le Pack de Mise en Service Complet

Il comprend la mise en service de l'Équipement de Base et la fourniture, la pose ainsi que la garantie d'un an du dispositif de réception satellite installé chez l'Abonné lui permettant ainsi de recevoir les Services TV de PR. L'installation réalisée par l'antenniste ou l'installateur agréé par PR sera assortie d'une garantie d'un an uniquement sur la base de la prestation réalisée et décrite dans l'attestation de mise en service délivrée le jour de l'intervention de l'antenniste ou de l'installateur, dans le respect des normes techniques définies ou imposées par PR. Cette installation sera réputée comme offerte et propriété de l'Abonné à échéance de la durée d'engagement initiale du contrat d'abonnement ou sera facturée en cas de notification de Rétractation telle que définie dans la GRT et/ou la FIS (Article L.121-21-5 du code de consommation) en vigueur à date.

Le Pack de Mise en Service Basique

Il comprend la mise en service de l'Équipement de Base et éventuellement la révision ou le pointage du dispositif de réception personnel de l'Abonné, ainsi que le possible remplacement de la tête LNB et/ou des câbles de connexion, dans le respect des normes techniques définies ou imposées par PR.

Pendant la durée initiale d'engagement de douze ou vingt-quatre mois et à expiration de la durée minimale d'engagement :

- o Le(s) dispositif(s) de réception satellite installé(s) par PR chez l'Abonné demeurent propriété de PR jusqu'à expiration de la durée minimale d'engagement contractuel
- o L'antenniste ou l'installateur agréé PR, ci-après nommé prestataire, délivrera à l'Abonné une attestation de mise en service le jour de l'intervention, celle-ci devra être signée immédiatement par l'Abonné ou par son représentant. Cette attestation lui ouvre ainsi droit à une garantie de douze mois.
- o PR assurera à titre gratuit, uniquement pendant les douze premiers mois suivants l'intervention initiale du prestataire, la maintenance du dispositif de réception satellite sur la base des éléments décrits sur l'attestation de mise en service du Pack de Mise en Service Complet ou Basique, sous réserve que le diagnostic effectué avant ou lors de l'intervention du prestataire, ne révèle pas une détérioration du fait de l'Abonné ou suite aux dispositions décrites dans l'article 4-1 des présentes CGATV.
- o PR ne garantit pas le bon fonctionnement des dispositifs de réception déjà existants chez l'Abonné. Les éléments non remplacés par le prestataire n'entrent pas dans le cadre de la garantie de douze mois.
- o Les coûts liés à la fourniture et à la pose du (des) dispositif(s) de réception satellite chez l'Abonné ayant profité du Pack de mise en Service seront facturés en cas de notification de rétractation telle que définis dans la GRT et/ou la FIS (Article L.121-21-5 du code de consommation) en vigueur à date.
- o En cas de résiliation anticipée, sous réserve d'appréciation du motif légitime invoqué et justifiable, pendant la durée minimale d'engagement contractuel, l'Abonné reste redevable des coûts liés au(x) Pack(s) de mise en service dont il a bénéficié. Il pourra s'il le souhaite conserver ou demander le retrait du dispositif de réception satellite en payant auprès des services compétents de PR la valeur financière correspondant à son choix, telle que définie dans la GRT et/ou la FIS en vigueur à date.

Après la durée minimale d'engagement :

Le(s) dispositif(s) de réception satellite deviennent propriété de l'Abonné, par transfert à titre gratuit. La maintenance, le remplacement, l'entretien ou toutes autres prestations sur son dispositif de réception par satellite personnel seront de fait à la charge de l'Abonné.

4-4 Restrictions

Un seul et unique Pack de Mise en Service peut être accordé à une même adresse soit un Pack de Mise en Service pour un Abonné domicilié à une même adresse.

En cas de souscription à plus d'un contrat d'abonnement par un même Abonné à une même adresse, et dans la limite de deux contrats à la même domiciliation, PR se réserve le droit de refuser l'accès à la jouissance de plusieurs Packs de Mise en Service.

Dans le cas de multi-contraits PR et pour un usage exclusivement privé par un même Abonné ou pour plusieurs Abonnés à une même adresse (exemple installation collective), PR procédera à une étude de faisabilité et proposera, après levée des réserves techniques, une solution technique, tarifaire et commerciale adaptée aux conditions imposées ou négociées par PR à l'Abonné ou aux Abonnés.

ARTICLE 5 - Maintenance et Utilisation de tout ou partie de l'Équipement de Base ou des Équipements Complémentaires mis à disposition

PR et ses intervenants agréés assureront gratuitement pendant toute la durée de l'abonnement l'entretien normal et le bon état de marche :

- des terminaux,
- des cartes,
- de la Box Parabole,
- et des dispositifs techniques mis à disposition de l'Abonné comme décrit dans l'article 4 des présentes CGATV

PR et ses intervenants agréés procéderont, à l'échéance ou au remplacement gratuit de l'équipement ne permettant pas le bon état de marche des Services 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 et/ou la FIS en vigueur à date. En cas de panne et/ou défectuosité des terminaux et des cartes, ces derniers pourront être remis à un point agréé PR pour réparation ou remplacement dans un délai maximum de quinze jours ouvrés civils, sauf en cas de force majeure. L'Abonné s'interdit formellement d'effectuer toute ouverture, intervention technique, transformation ou modification technique et matériel des terminaux, cartes, box et équipements complémentaires, ci-après nommés les équipements, mis à sa disposition à quelque fin que ce soit. L'Abonné est responsable de l'utilisation et de la conservation de ces mêmes terminaux, cartes, box et équipements complémentaires.

Toute tentative de duplication ou tout usage anormal ou frauduleux des terminaux et des cartes est passible de sanctions prévues par la loi.

En cas de disparition, destruction, détérioration, perte de tout ou partie des équipements mis à disposition de l'Abonné 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 et/ou la FIS en vigueur à date.

En cas de vol des terminaux, cartes, box et équipements complémentaires, l'Abonné doit impérativement informer PR en confirmant le vol par l'envoi d'un courrier avec Accusé de Réception incluant le cas échéant, une copie certifiée de la déclaration de vol déposée auprès des autorités compétentes. Les équipements ainsi que les autres matériels PR mis à disposition, pourront être remplacés dès lors que l'Abonné se sera acquitté du remboursement de tout ou partie des matériels volés auprès de PR aux tarifs définis dans la GRT et/ou la FIS en vigueur à date.

Selon les dispositions de son contrat d'assurance couvrant sa responsabilité civile en tant que gardien du bien, l'Abonné pourra se faire rembourser, auprès de son assureur la valeur des matériels remboursés et payés à PR contre facture délivrée par PR.

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 terminaux et cartes, sous réserve d'avoir déclaré à PR sous sept jours calendaires, le fait générateur de la perte de réception des services et sous réserve d'être en conformité avec les dispositions décrites dans le présent article.

ARTICLE 6 - Conditions d'accès aux Services

Le présent contrat d'abonnement ne peut entrer en vigueur qu'en cas de souscription par l'Abonné à l'une des offres de services proposées par PR. Dans le respect des dispositions de l'article L.121-21-8 de la Loi de Consommation, le Contrat d'Abonnement sera considéré comme activable, sous réserve de remplir les conditions décrites dans l'Article 1-6 des présentes CGATV et de fournir les pièces complémentaires ci-dessous :

- IBAN et Mandat de Prélèvement SEPA daté et signé
- en cas de paiement comptant, un chèque d'un montant égal à un an d'abonnement aux Services souscrits dans le présent contrat, incluant le montant du prorata d'abonnement et les frais d'accès aux services
- le règlement du dépôt de garantie ou des frais de mise en service pour la mise à disposition des Équipements de Base
- une pièce d'identité valide : passeport, carte d'identité ou titre de séjour couvrant la durée minimale d'engagement
- un justificatif d'adresse de moins de trois mois.

la facture de son abonnement Internet et/ou de téléphonie fixe de moins de trois mois

Sauf modification expressément demandée par l'Abonné et mentionnée sur le contrat d'abonnement, et sous réserve de remplir les conditions d'activation du contrat exigées dans les présentes CGATV, l'activation des services s'effectuera dans un délai indicatif de quinze jours ouvrés civils, et selon les cas, dans un délai maximum de trente jours civils ouvrés après la signature du contrat. La date de signature de l'abonnement permet de déterminer la durée du prorata d'abonnement, qui couvre la période allant de la date de signature de l'abonnement (ou date d'effet du contrat) jusqu'au dernier jour calendaire du même mois. Tout mois commencé est dû.

L'accès aux services proposés par PR est aussi conditionné par le règlement des frais de mise en service auxdits services, au montant forfaitaire tel que défini dans la GRT et/ou la FIS en vigueur à date, sauf dispositif commercial promotionnel les exonérant totalement ou partiellement, à la signature du contrat.

Dans tous les cas, sauf cas de force majeure, l'activation effective de l'abonnement devra intervenir dans les trente jours ouvrés civils suivant la signature du présent contrat, faute de quoi le contrat sera résilié de plein droit. La totalité des équipements mis à disposition de l'Abonné devra être restituée ou remboursée conformément aux dispositions de l'article 8, du fait que l'Abonné n'aura pas communiqué les documents permettant l'activation du contrat. Il restera alors redevable des frais de mise en service et de toute autre prestation avancée par PR liés à la mise en service des Services TV et Services IP.

ARTICLE 7 - Durée, Reconduction, Réengagement**7-1 Durée initiale d'engagement du Contrat PR**

La durée initiale de l'abonnement PR est de douze mois pleins minimum, à compter du 1^{er} jour du mois qui suit la date de signature du contrat.

7-2 Reconduction du Contrat PR**7.2.1 Sur les contrats d'abonnement aux Services TV seuls**

A l'échéance de la durée initiale d'engagement, le contrat d'abonnement aux Services TV sera reconduit pour une période de douze mois pleins renouvelable, de façon tacite, année après année.

PR informera l'Abonné de l'échéance de son contrat, dans le respect des dispositions définies dans l'article L136-1 ci-après nommé **Loi CHATEL**, et conformément à l'article 8-1 des présentes CGATV :

- Soit par courrier électronique dédié envoyé sur l'adresse mail de contact, ci-après nommé **mail de contact**, communiquée par l'Abonné et enregistrée dans notre outil de gestion client référent.
- Soit par courrier postal, en affranchissement classique (courrier non recommandé), faute de disposer d'un mail de contact référent.

La reconduction de l'abonnement entre en vigueur dans la même configuration d'abonnement et les mêmes composantes facturables qu'au dernier jour du mois anniversaire du contrat ci-après nommé **Échéance du Contrat**. Sans modification demandée par l'Abonné et accordée par PR, à l'échéance du Contrat, les mêmes composantes de services, TV comme IP, lui seront applicables et facturables mensuellement, à hauteur de ses précédentes composantes de facturation fixes, hors augmentation tarifaire desdites composantes préalablement signifiées à l'Abonné. Si l'Abonné dispose de l'option Téléphone, les surcoûts liés aux communications téléphoniques entrantes ou sortantes hors-forfait restent payantes, en fonction de la consommation effectuée.

Lorsque l'information sur l'échéance du Contrat ne lui a pas été adressée conformément aux dispositions susnommées, l'Abonné pourra mettre fin gratuitement à son contrat, à tout moment à compter du premier jour suivant l'échéance anniversaire. Les avances effectuées à compter de la date de reconduction, sont dans ce cas remboursées dans un délai de trente jours à compter de la date de résiliation, après restitution totale des Équipements de Base voire complémentaires. À défaut de remboursement dans les conditions prévues ci-dessus, les sommes dues sont productives d'intérêts aux taux légal. L'information adressée par courrier électronique ou postal à l'Abonné, sera archivée pour une période de douze mois maximum dans le(s) système(s) d'information de PR ou chez un tiers de confiance habilité à l'Archiver des documents PR référencé dans le registre des traitements RGPD. Elle reste disponible et consultable par l'Abonné ou tout autre représentant légal reconnu par PR, pendant cette période de 12 (douze) mois, sur demande écrite adressée par courrier postal adressé au Service Abonnés de PARABOLE REUNION – 2 Rue Emile Hugot – Technopole de la Réunion – CS 31067 - 97495 Sainte-Clotilde CEDEX

7.2.2 Sur les contrats d'abonnement aux Services TV avec tout ou partie des Services IP en option

En toute circonstance, la durée d'engagement initial associée au Contrat TV devra être respectée. La souscription aux Services IP est conclue pour une durée indéterminée avec une période d'engagement initial minimale de douze mois. La durée d'engagement initial aux Services IP étant définie dans les mêmes termes que celle des Services TV.

7-3 Réengagement du contrat PR

Le réengagement se distingue de la reconduction en ce qu'il concerne l'ajout d'un Service ou d'une Option à un contrat en cours. La souscription à toute offre, produit, service ou option impliquant un réengagement d'une durée maximale de vingt-quatre mois, accepté par l'Abonné, donne lieu à la signature d'un avenant physique ou dématérialisé. Le mois suivant la signature de l'avenant au Contrat PR devient alors le nouveau mois anniversaire, nouveau mois qui fera référence pour toute dénonciation du contrat.

La nouvelle période d'engagement, conditionnée par le réengagement, respectera les règles de durée décrites dans l'article 7.1. PR communiquera à l'Abonné le dispositif de réengagement accepté et applicable :

- soit par courrier postal ou électronique
 - soit par signature physique de l'avenant de réengagement
 - soit par signature au format numérique de l'avenant de réengagement
 - soit par tout autre moyen dématérialisé, à valeur probante, en complément de l'enregistrement de la conversation téléphonique entre l'Abonné et le service Abonnés de PR
- L'enregistrement est soumis à une durée de conservation indéterminée durant toute la vie du contrat et douze mois après la résiliation du contrat.

La confirmation de l'acceptation de l'Abonné lui sera alors communiquée par écrit, de façon physique ou dématérialisée, selon l'un des modes suivants :

- par messagerie interactive de PR ou mail
- par SMS (Short Message System)
- par courrier postal ou encore tout autre moyen dématérialisé.

ARTICLE 8 - Résiliation et Médiation

8-1 Résiliation du Contrat PR

En vertu de l'article L.215-1 du Code de la consommation, « Pour les contrats de prestations de service conclus pour une durée indéterminée avec une clause de reconduction tacite, le professionnel prestataire de services informe le consommateur par écrit, par lettre nominative ou courrier électronique dédiés, au plus tôt 3 (trois) mois et au plus tard 1 (un) mois avant le terme de la période autorisant le rejet de la reconduction tacite. Cette information, délivrée dans des termes clairs et compréhensibles, fait apparaître, 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, le consommateur 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 jours à compter de la date de résiliation, déduction faite des sommes correspondant, jusqu'à celle-ci, à l'exécution du contrat. A défaut de remboursement dans les conditions prévues ci-dessus, les sommes dues sont productives d'intérêts au taux légal. 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 du consommateur. Suite à l'envoi de la date d'échéance du contrat d'abonnement aux Services TV, le contrat sera reconduit comme défini dans l'article 7, sauf dénonciation envoyée uniquement par courrier postal Recommandé avec accusé de réception au moins trente jours avant l'échéance du contrat, adressé au Service Abonnés de PARABOLE REUNION – 2 Rue Emile Hugot – Technopole de la Réunion - CS 31067 - 97495 Sainte-Clotilde CEDEX

Toute demande de résiliation effectuée en conformité avec les dispositions du présent article fait l'objet d'une réponse adressée à l'Abonné soit par voie postale, soit par mail ou par tout autre moyen dont dispose PR. Si l'Abonné souhaite résilier son contrat d'abonnement avant échéance de sa période d'engagement initial ou celle redéfinie en cours de vie de son contrat (réengagement), les redevances périodiques pour la durée totale de l'abonnement, le paiement des frais de mise en service du coût lié à la jouissance d'un pack de Mise en Service ou de tout autre dispositif, restent dus à PR. Le contrat doit, en principe, être exécuté jusqu'à son terme mais l'Abonné peut néanmoins résilier le contrat, avant son échéance normale :

- dans le cas où le droit d'émettre aurait été retiré à PR par décision administrative ou judiciaire.
- dans le cas où PR n'aurait pas respecté ses obligations telles que définies dans l'Article 12.
- dans le cas d'un motif légitime dûment justifié par les documents le prouvant et permettant à PR de valider la véracité des pièces justificatives fournies par l'Abonné, tel que défini dans l'article 12.4.

L'Abonné pourra alors demander la résiliation de son contrat par lettre recommandée avec accusé de réception. En cas de non-respect de ses obligations par PR, telles que définies dans l'Article 12, la résiliation prendra alors effet dans un délai maximum de sept jours civils ouvrés suivant la réception de la lettre de résiliation, sous réserve de restitution exhaustive des Équipements de Base, voire complémentaires s'il y a lieu, mis à disposition de l'Abonné. Tant que lesdits équipements n'ont pas été restitués et enregistrés comme tels dans les systèmes d'information de PR, l'Abonné reste redevable des facturations qui lui sont applicables au titre de son contrat d'abonnement. L'acceptation de résiliation n'exempte pas l'Abonné de ses obligations, dont celle de payer son abonnement mensuel, les frais de gestion qui lui seraient applicables ainsi que les consommations hors forfait qu'il aurait générées. Tout mois commencé restant dû en toute circonstance.

Cas particulier : l'Abonné pourra cependant résilier ses Services IP, au cours de sa durée d'engagement initiale, s'il déménage dans une zone géographique non couverte par les Services IP de PR, sous réserve de fournir à PR, le(s) justificatif(s) de domiciliation permettant à PR de procéder aux tests prouvant l'indivisibilité de sa nouvelle adresse. Dans tous les cas l'Abonné ne pourra se libérer de son engagement aux services IP qu'après acquittement des frais de résiliation inhérents comme indiqués dans la GRT en vigueur à date. Cependant les Services TV restent eux fonctionnels, dans 99% des cas sur le territoire, (sauf dans quelques rares configurations identifiables par PR), permettant ainsi à l'Abonné de respecter sa durée d'engagement initial ou reconduit.

PR pourra sans préjudice de tous dommages et/ou intérêts, après mise en demeure infructueuse, considérer l'abonnement comme résilié de plein droit en cas de :

- Non-paiement par l'Abonné de tout ou partie des sommes dues à PR,
- Intervention technique non autorisée, cession ou transmission à des tiers sur tout ou partie des équipements mis à disposition de l'Abonné,
- Agissements 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 de Base,
- Cessation d'activités de PR

8-2 Médiations - Gestion des différents liés aux Services IP

En cas de réclamation restée infructueuse, l'Abonné pourra officiellement saisir le service Abonnés de PR soit en appelant le 0262 216 216 soit 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 de trente jours ouvrables. En cas de réponse insatisfaisante, suite à la réclamation effectuée, l'Abonné pourra alors saisir le Service Consommateurs de PR en envoyant un courrier en lettre simple 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 par un service dédié, si toutefois la nature de la réclamation n'a pas évolué. PR lui adressera une réponse dans un délai de trente jours ouvrables. En cas d'absence de réponse du Service Consommateur dans un délai de trente jours et/ou au terme du parcours de réclamation susmentionné, l'Abonné 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. A défaut de réponse à la demande de l'Abonné adressée au service Abonnés de PR dans un délai de soixante jours, l'Abonné pourra saisir directement le Médiateur de l'Association de Médiation des Communications Electroniques selon la procédure indiquée sur le site <http://www.mediateur-telecom.fr>.

ARTICLE 9 - Restitution de l'Équipement

À l'expiration du contrat d'abonnement et quelle qu'en soit la cause, les Équipements de Base et/ou Complémentaires mis à disposition de l'Abonné PR, devront impérativement être restitués par l'Abonné, et ce avant le dernier jour du mois autorisant la restitution dans l'un des points agréés PR. Tout équipement manquant ou diagnostiqué comme non-réutilisable par PR et ses points agréés, sera facturé à l'Abonné.

En toute circonstance, la résiliation du contrat ne sera considérée comme effective qu'après :

- délivrance à l'Abonné, du document prouvant la restitution des matériels, qu'il soit remis au format papier et/ou dématérialisé
- acquittement au comptant des sommes dues, quelle que soit leur nature

Passé le dernier de jour de restitution autorisé et jusqu'à restitution de l'ensemble des matériels :

- l'Abonné reste redevable de toutes les sommes qui lui seront facturées mensuellement, dans la continuité des précédentes factures d'abonnement et dans le respect de la règle du « tout mois commencé reste dû ». Les sommes facturées sont considérées, là encore, comme acceptées par l'Abonné et non opposables à PR,
- dans certains cas, après analyse des services de PR, à défaut de pouvoir restituer les équipements, l'Abonné pourra être facturé de la totalité des équipements non restitués aux tarifs indiqués dans la GRT en vigueur à date. L'Abonné sera immédiatement redevable des sommes facturées et devra s'en acquitter sous peine de poursuites prévues dans un tel cas de figure.

En cas de non-régularisation des sommes dues imputables à l'Abonné, quelle que soit leur nature, comme décrites dans le présent article, l'Abonné s'expose à :

- une mise en demeure pour non régularisation des sommes dues soumises à des frais de recouvrement/gestion liés tels que définis dans la GRT e/ou FIS en vigueur à date
- un prélèvement de la totalité de ces sommes dues sur le compte bancaire ou postal de l'Abonné ou du Tiers Payeur
- de poursuites judiciaires allant jusqu'à la saisie sur revenu

ARTICLE 10 - Modification de tarifs et changement de formule d'abonnement ou de services

10.1 - Modification de tarifs

Le prix de l'abonnement aux services et options de PR est celui en vigueur au jour de la souscription, et pendant toute la durée d'engagement initial du contrat, si et seulement si, l'Abonné ne modifie pas ses services et options souscrites au cours de ladite période d'engagement initial. En cas de modification à la hausse du prix des services auxquels il est assujéti, l'Abonné sera averti par courrier postal ou électronique du nouveau montant dont il est redevable, au plus tard deux mois avant l'échéance normale de son contrat. La modification tarifaire ne sera appliquée qu'à compter de la date de renouvellement du contrat.

L'enregistrement des demandes de modification à la hausse comme à la baisse de la formule d'abonnement ou du service de l'Abonné dans les systèmes informatiques de PR et leur reproduction, constituent pour PR et l'Abonné, une preuve de ces demandes, quel que soit le support utilisé (téléphone, courrier papier, Internet, ...), nonobstant tout autre moyen de preuve légale dont dispose l'Abonné, tel que l'avenant à son contrat d'abonnement.

Toute modification du contrat d'abonnement doit être confirmée par l'Abonné :

- soit par la signature d'un avenant en face à face
- soit par acceptation par voie dématérialisée quelle que soit sa nature

Cet avenant nominatif et personnalisé, est rattaché au contrat de l'Abonné. Il décrit à minima la nature de l'acte et, s'il y a lieu, de la durée d'engagement associée :

- en accord avec les modifications apportées au contrat, qu'elles modifient ou pas la facturation mensuelle et l'engagement contractuel, in fine acceptées par l'Abonné
- ou après avoir bénéficié de tout dispositif et/ou prestation spécifique en contrepartie d'un paiement ou d'exonération de paiement

Les prix et tarifs en vigueur applicables au jour de la signature de l'avenant, sont disponibles sur <https://www.parabolereunion.com/tarifs-conditions> ou, dans certains cas, communiqués par PR par tout moyen adapté (mail, téléphone, SMS, etc...) et sont réputés comme acceptés par l'Abonné, suite à la remise de l'avenant.

10.2 Modification à la hausse de l'abonnement ci-après nommée l'Upgrade/la Migration

Sauf conditions spécifiques définies lors de la souscription du contrat ou faisant suite à l'acceptation d'une offre de fidélisation ou de rétention, l'Abonné PR peut changer à tout moment sa configuration à la hausse, en faisant un upgrade de sa formule d'abonnement ou une migration de service. 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 jours ouvrés maximum, sauf cas de force majeure.

En règle générale, l'application d'offres commerciales et/ou de dispositifs spécifiques d'upgrade ou de migration de service peut :

- reconduire la durée du contrat de l'Abonné pour une période supplémentaire de six mois minimum à vingt-quatre mois maximum, suite à l'acceptation contractuelle de l'Abonné. Le réengagement est alors défini par la signature d'un avenant nominatif et personnalisé. Le mois durant lequel la modification a été réalisée devient alors le nouveau mois anniversaire référent pour toute dénonciation du contrat.
- modifier à la hausse de la facturation mensuelle de l'Abonné, celui-ci est informé préalablement avant activation de la modification
- impliquer le règlement de frais de mise en service et/ou de prestations connexes tels que définis dans la GRT et/ou la FIS en vigueur à date.
- exiger le maintien du dispositif appliqué pendant une durée minimale variable, en fonction de la nature de la modification. Elle ne pourra cependant pas dépasser l'échéance du contrat, sauf dans le cadre d'un dispositif avec réengagement.

10.2.2 Modification à la baisse de l'abonnement ci-après nommée le Downgrade

Sauf conditions spécifiques, définies lors de la souscription du contrat ou faisant suite à l'acceptation d'une offre de fidélisation ou de rétention, l'Abonné PR peut changer à tout moment sa configuration à la baisse, en faisant un Downgrade de sa formule d'abonnement ou une migration de service. 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 jours ouvrés maximum, sauf cas de force majeure.

Si aucun engagement ou dispositif contractuel, empêchant toute modification, n'est applicable, le downgrade se définit :

- par le retrait d'une option de type programmes et/ou techniques ou encore d'options rattachées aux services IP
- par le changement de configuration et possiblement de la facturation mensuelle de l'Abonné, qui le cas échéant, ne prendra effet qu'au premier jour du mois suivant l'activation du Downgrade.
- Par le rattachement aux seuls services et composantes commercialisés par PR, à leur tarif en vigueur, au moment de la demande de l'Abonné. Toutes les anciennes configurations et éventuelles tarifications précédentes deviennent caduques et inaccessibles à l'Abonné.

Le Downgrade s'inscrit au travers d'un dispositif, ci-après nommé le **Libre Choix**, soumis à la signature, physique ou dématérialisée d'un avenant et répondant au respect des règles suivantes :

- sous conditions des réserves ci-dessous, le Libre Choix est applicable sans réengagement, voire sans frais, à l'Abonné :
 - o si la période d'engagement initial ou reconduit est échue
 - o si aucun dispositif, en particulier commercial avec obligation de maintien d'une configuration sur une période définie, n'est en cours
 - o si la demande est faite uniquement soixante jours après la fin d'une offre promotionnelle d'Upgrade
 - o si l'Abonné n'a pas bénéficié de plus de deux Downgrades sur une période de douze mois glissants
 - o si sa demande n'est pas formulée trois mois avant l'échéance du contrat
- Si au moins une des réserves précitées subsiste, au moment de la demande de l'Abonné, alors :
 - o le contrat sera reconduit par avenant au contrat d'abonnement pour une période minimale de six mois à douze mois selon les cas :
 - Pour les réengagements de six mois → l'échéance normale du contrat étant repoussée, toute dénonciation du contrat ne pourra être formulée 2 mois avant la nouvelle échéance
 - Pour les réengagements de douze mois → le mois durant lequel le Downgrade a été réalisé devient alors le nouveau mois anniversaire qui fera référence pour toute dénonciation du contrat.
 - o le paiement de frais de sortie ou de résiliation de composante au contrat, tel que défini dans la GRT et/ou FIS en vigueur à date, peut lui être applicable
 - o PR se réserve le droit de refuser le Downgrade

Les demandes de Downgrade doivent être adressées à PR avant la date du vingt du mois calendaire en cours, pour une prise d'effet au dernier jour du même mois :

- soit par courrier au siège social de PR
- soit par appel au service Abonnés de PR
- ou directement dans les boutiques PR. Les points agréés PR ne sont généralement pas habilités à réaliser ce type de modification contractuelle.

ARTICLE 11 - Facturation

11-1 Facturation de l'abonnement aux Services TV seuls

Le contrat d'abonnement donne lieu à une facturation mensuelle en fin de mois calendaire. La date d'échéance des factures est définie au moment de la souscription du contrat d'abonnement. A défaut de paiement à la date prévue, PR se réserve le droit de suspendre tout ou partie des services souscrits. Cependant les sommes dues au titre du présent contrat ne font pas l'objet de l'envoi de factures, sauf sur demande ponctuelle, uniquement disponible dans les points habilités par PR ou par envoi par mail à l'adresse mail de contact. Toute remise en service du contrat d'abonnement après interruption, résiliation ou suspension du fait de l'Abonné, donnera lieu à la facturation de frais de gestion et/ou de contentieux précédant la remise en service, tels que définis dans la GRT et/ou FIS en vigueur à date.

11-2 Facturation de l'abonnement aux Services TV + Option Services IP

Les sommes dues au titre du présent contrat TV avec option Internet (avec ou sans l'option Téléphone) font l'objet de l'envoi d'une facture mensuelle disponible gratuitement sur l'espace personnel de l'Abonné sur www.parabolereunion.com. L'Abonné pourra être notifié sur son mail de contact, de la mise à disposition de sa facture. Les appels téléphoniques sont facturés suivant la grille tarifaire disponible sur le site www.parabolereunion.com avec une facturation à la seconde. 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 les tarifs spécifiques associés à chacun. Les tarifs des numéros spéciaux sont consultables sur le site www.infosva.org.

Chaque facture sera conforme aux règles indiquées par 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. Notamment, par défaut, la facture mensuelle présente la facture détaillée de tous les appels (hors appels vers numéros d'urgence et numéros 0800), avec un masquage des 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. Toute remise en service du contrat d'abonnement après interruption, réinstallation ou suspension du fait de l'Abonné, donnera lieu à la facturation de frais de gestion et/ou de contentieux précédant la remise en service, tels que définis dans la GRT et/ou FIS en vigueur à date.

11-3 Paiement

Pour les Abonnés payant leurs services :

- **par prélèvement automatique** : le montant du premier prélèvement pourra inclure en plus du montant mensuel d'abonnement, le montant du prorata d'abonnement et/ou les frais de mises en service déterminés à la souscription du contrat, sous réserve d'acceptation par PR de leur prélèvement. La date d'échéance de paiement de leur facture mensuelle est définie le jour de la souscription du contrat ou au cours de la vie du contrat à la demande de l'Abonné en fonction des dates de prélèvement proposées par PR.
- **par un mode de règlement autre que prélèvement** : ils devront régler à PR six mensualités d'abonnement, les frais de mise en service, un dépôt de garantie, une caution restituable (cf. FIS et/ou GRT en vigueur à date), avant remise des équipements par PR. Le règlement du montant des six mensualités par avance peut uniquement se faire par chèque à l'ordre de PR, par carte bancaire ou en espèces dans les points agréés PR. La date d'échéance de paiement de leur facture mensuelle est fixée par PR et réputée comme acceptée par l'Abonné dès lors qu'il aura choisi un mode de règlement autre que prélèvement.

11-4 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 trente jours à compter de la date de facturation pour contester une facture. Passé ce délai, le montant sera réputé accepté définitivement par l'Abonné qui en sera donc redevable à PR.

ARTICLE 12 - Obligations des cocontractants**12.1 Obligations de PR**

PR s'engage à mettre en œuvre les moyens nécessaires pour assurer la permanence, la continuité et la qualité des services et souscrit à ce titre à une obligation de moyens. Si les services ne sont pas accessibles du fait de PR pendant plus de deux jours consécutifs et sauf cas de force majeure ou cause étrangère listés ci-après, 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. La responsabilité de PR ne saurait être engagée lorsque l'interruption du service est la conséquence d'une cause étrangère.

PR n'assurant pas directement la diffusion de ses programmes, en particulier pour le transport satellite, et n'étant pas propriétaire du réseau téléphonique de la boucle locale et de l'Internet mondial, PR ne saurait ainsi être tenue pour responsable de :

- Toute interruption temporaire ou définitive du fonctionnement de toute liaison satellite ou internet utilisée pour l'acheminement de ses services, quelle qu'en soit la cause notamment pendant les périodes d'éclipse ou de conjonction lunaire ou solaire, rupture de liaison câble internet sous-marin ainsi qu'en cas de force majeure affectant PR ou quelconque de ses prestataires
- Toute difficulté d'installation et de réception des services de PR liée au lieu ou à l'inadéquation de l'équipement de l'Abonné
- Toute modification ou défaillance des services intervenant en conséquence de décisions administratives ou judiciaires à l'encontre de PR.
- Toute mauvaise installation, fonctionnement ou utilisation par l'Abonné de l'équipement de Base et/ou Complémentaire
- Tout cas de force majeure reconnu comme tel par la Cour de cassation et sa jurisprudence
- Tout autre cas de force majeure comme notamment, une guerre civile ou étrangère, une grève, un sabotage, un attentat, un incendie, une inondation, des phénomènes et catastrophes naturelles, des événements météorologiques majeurs tels que cyclones, tempêtes, foudres, fortes précipitations, perturbations ou dysfonctionnements dus à la défaillance du réseau électrique et télécom réunionnais ou de l'Abonné, le fait du prince, les décisions de l'autorité publique, éclipse, crise sanitaire...

PR se réserve la faculté de modifier à tout moment, voire de supprimer, tout ou partie des programmes et services annoncés. L'Abonné, qui en est informé par tout moyen, et notamment par la messagerie interactive intégrée au décodeur satellite, dispose alors de la faculté de résilier son abonnement, moyennant l'envoi d'un courrier en RAR à PR au plus tard trente jours avant l'échéance de l'abonnement. PR n'est pas responsable de l'arrêt d'un des services ou du contenu des programmes diffusés dans le cadre des Services TV souscrits par l'Abonné. Le plan de services des chaînes et services accessibles, via les équipements, est maintenu et défini par PR, afin d'optimiser le confort d'utilisation et de navigation de l'Abonné.

12.2 Protection du jeune public

Conformément aux recommandations du Conseil Supérieur de l'Audiotvisuel (CSA) encadrant la diffusion des œuvres cinématographiques interdites aux mineurs de moins dix-huit ans, des programmes de Catégorie cinq ou de très grande violence réservés à un public adulte averti, susceptibles de nuire à l'épanouissement physique, mental ou moral des mineurs de moins dix-huit, PR a mis en place un système de double verrouillage de ces programmes, qui obligera l'Abonné à saisir un code parental, code destiné à être changé au plus tôt par l'Abonné qui s'engage par ailleurs à le garder confidentiel. Le Conseil Supérieur de l'Audiotvisuel et le Ministère des Affaires Sociales et de la Santé rappellent que regarder la télévision, y compris les chaînes dédiées et conçues pour les enfants de moins de trois ans, peut entraîner des troubles du développement tels que passivité, retard de langage, agitations, troubles du sommeil, troubles de la concentration et dépendance aux écrans.

12.3 Obligations de l'Abonné

L'Abonné s'engage à utiliser l'équipement et l'abonnement conformément aux dispositions prévues dans les présentes CGATV. L'Abonné ou son tiers payeur (personne physique ou mandataire juridique ou judiciaire), soit les signataires, sont désignés comme seuls responsables du paiement de l'ensemble des sommes facturées au titre du présent contrat. En cas de retard, d'impayés, de procédure de recouvrement ou de contentieux, les signataires s'exposent aux indemnités prévues et qu'ils ont expressément acceptées dans la GRT et/ou FIS en vigueur à date. Les signataires sont solidairement responsables de toutes les obligations découlant des présentes et sont considérés par PR comme les cosignataires du Contrat PR. Le signataire ou les cosignataires du présent contrat sont réputés avoir agi en son nom et pour son compte, ainsi qu'au nom et pour le compte, selon le cas, de l'Abonné ou du tiers payeur. L'Abonné est tenu de prévenir immédiatement PR par tout moyen à sa convenance :

- de tout changement de domicile
- de toute modification de coordonnées permettant sa joignabilité
- en cas de règlement par prélèvement automatique, de tout changement de coordonnées bancaires à la norme SEPA
- de toute modification de mode de paiement approuvée et acceptée par PR

Le contrat d'abonnement est strictement personnel, l'Abonné s'interdit de céder ou de transmettre à un tiers le bénéfice de l'utilisation des équipements PR mis à sa disposition sauf accord express de PR. L'Abonné s'interdit plus généralement d'utiliser les équipements mis à sa disposition 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.

12.4 Force majeure

Les obligations contenues aux présentes ne seront pas applicables ou seront suspendues de plein droit et sans indemnité si leur exécution est devenue impossible en raison d'un cas de force majeure ou d'un cas fortuit tel que défini par la jurisprudence ou pour toute raison imputable à l'Abonné. L'Abonné signataire du contrat d'abonnement devra informer PR par tout moyen et dans les meilleurs délais en cas de survenance d'un événement de force majeure empêchant d'exécuter tout ou partie de ses obligations contractuelles, sur présentation de justificatifs valides, recevables, légaux et dénués d'ambiguïté. Dès validation des justificatifs fournis par l'Abonné, les parties (l'Abonné et PR) devront mettre en œuvre tous les efforts pour prévenir ou réduire les effets d'une inexécution du contrat causée par un événement de force majeure. L'Abonné désirant invoquer un événement de force majeure devra notifier sans délai à PR le commencement et, le cas échéant, la cessation de cet événement, sans quoi il ne pourra être déchargé de sa responsabilité.

ARTICLE 13 - Suspension de services

PR se réserve le droit de suspendre avec un préavis de quarante-huit heures maximum, l'accès aux services souscrits à compter de la réception dudit préavis, transmis par voie dématérialisée (message électronique, SMS, ...), sans que l'Abonné puisse se prévaloir d'une quelconque indemnité en cas :

- De non-paiement de tout ou partie des sommes dues au titre de l'exécution du présent contrat d'abonnement,
- D'utilisation anormale ou frauduleuse des services de l'abonnement et/ou de l'équipement

ARTICLE 14 - Vente hors établissement**14.1. Fiche d'Information Standardisée**

En cas de souscription d'un contrat d'abonnement à PR hors établissement, selon les termes de l'article L. 121-16-2° du Code de la consommation, l'Abonné est préalablement informé :

- des éléments essentiels du contrat qu'il envisage de conclure,
- de l'existence, des conditions, du délai et des modalités du droit de rétractation dont il bénéficie,
- des frais auxquels il s'expose s'il a expressément demandé l'installation immédiate des équipements et qu'il exerce finalement son droit de rétractation,
- et plus largement, de toutes informations exigées par l'article L. 121-17 du code de la consommation.

La Fiche d'Information Standardisée, ci-après nommée la FIS, est remise en main propre à l'Abonné préalablement à la signature du contrat d'abonnement PR.

14.2. Paiement

PR ne peut recevoir aucun paiement ou aucune contrepartie, sous quelque forme que ce soit, de la part de l'Abonné avant l'expiration d'un délai de sept jours à compter de la conclusion du contrat hors établissement.

14.3. Droit de rétractation.

En cas de contrat hors établissement, l'Abonné dispose d'un délai de rétractation de quatorze jours à compter de la signature du contrat. Il informe PR de sa décision de rétractation en lui adressant le formulaire de rétractation ou toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant sa volonté de se rétracter, par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse suivante : **Service Abonnés de PARABOLE REUNION - Rue Emile Hugot - Technopole de la Réunion - CS 31067 - 97495 Sainte-Clotilde CEDEX**

Si l'Abonné demande expressément à PR l'activation de ses services et/ou l'installation du Pack de Mise en Service sans attendre l'expiration du délai de rétractation, il ne perd pas la possibilité de se rétracter une fois que les équipements sont entièrement installés et les services opérationnels au domicile de l'Abonné, conformément à l'article L. 121-21-8-1, mais il devra restituer à PR l'ensemble des équipements installés à son domicile dans un état neuf soit le(s) équipement(s) de base et complémentaire(s) ainsi que l'ensemble des éléments du dispositif de réception satellite, propriété inaliénable de PR et s'affranchir des frais de mises en service inhérents à l'activation expresse de ses services. Si l'Abonné demande expressément à PR d'installer le Pack de Mise en Service sans attendre l'expiration du délai de rétractation et qu'il exerce son droit de rétractation alors que les équipements ont été entièrement installés, il est redevable d'une somme égale aux coûts de mise en service et au remboursement de l'installation du Pack de Mise en Service aux conditions décrites dans la GRT et/ou FIS en vigueur à date.

Si l'Abonné-rétracté souhaite conserver son dispositif de réception satellite installé par l'installateur agréé PR suite à la souscription du contrat, il devra s'acquitter sans délais du règlement total et comptant des Frais de Mise en Service et/ou du Pack de Mise en Service Complet ou Basique aux tarifs prévus dans la GRT et/ou FIS en vigueur à date. Suite à l'encaissement du règlement de l'Abonné-rétracté dans le(s) système(s) d'information de PR, le dispositif deviendra propriété inaliénable de l'Abonné, libérant de fait PR de toute obligation, par exemple, maintenance, SAV, etc... Lorsque le droit de rétractation est valablement exercé, PR rembourse à l'Abonné les sommes éventuellement versées sans retard injustifié et au plus tard dans les quatorze jours à compter de la date à laquelle PR est informé de la décision du consommateur de se rétracter.

ARTICLE 15 - Attribution de juridiction

En cas de litige pour l'interprétation ou l'exécution des présentes, la compétence exclusive est attribuée au Tribunal Civil de Saint Denis de la Réunion à l'exception des litiges avec les consommateurs pour lesquels les règles de compétence légales s'appliquent.

ARTICLE 16 - Droit d'accès aux fichiers informatisés

Les informations recueillies par PR bénéficient de la protection de la loi « informatique et liberté » n° 78-17 du 6 janvier 1978. En cas particulier, les informations contenues dans le présent contrat d'abonnement pourront donner lieu à l'exercice du droit individuel d'accès et de rectification auprès de PR dans les conditions prévues par la délibération n°80-10 du 1er avril 1980 de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés. Les données récoltées par PR sont destinées à mieux connaître l'Abonné et l'utilisation de son produit PR afin d'améliorer le produit, les services, la qualité de service et les dispositifs proposés.

PR peut communiquer tout ou partie des données de ses Abonnés à des prestataires tiers afin de leur proposer des dispositifs commerciaux susceptibles de les intéresser. Le partenaire commercial contactera les Abonnés sélectionnés par PR par téléphone. Le mode de communication mail ou courrier doit être autorisé par l'Abonné. Les données des Abonnés sont protégées et sécurisées sur les territoires mais peuvent être hébergées sur un site hors de la Communauté Européenne dans les mêmes conditions de sécurité et de protection des données.

Validation des CGA

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

Date de Signature : _____

Signature précédée de la mention « Lu et Approuvé »