

CONDITIONS GENERALES D'ABONNEMENT IP
Valables au 1^{er} mars 2017

PARABOLE RÉUNION, ci-après dénommée « PR » propose un abonnement donnant accès à INTERNET en xDSL et à la téléphonie fixe par Internet (VOIP) ci-après nommés les « Services IP » sous réserve d'éligibilité, de disponibilité et de solvabilité, décrites dans le Contrat d'Abonnement IP, ci-après nommé « le Contrat PR ».

Les Services IP proposés par PR sont commercialisés exclusivement, à la date de signature des présentes sur l'île de La Réunion.

ARTICLE 1 - DEFINITIONS**1-1 Les Territoires**

Les Services proposés par PR sont commercialisés exclusivement à la date de signature des présentes Conditions Générales d'Abonnement sur l'île de La Réunion. Les Services et Equipements ne pourront être utilisés que sur le territoire de l'île de La Réunion.

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 dans un cadre privé, individuel ou familial. Cette définition de l'Abonné exclut de fait tout usage des Services dans un cadre professionnel et à des fins professionnelles. Tout usage public des services est également strictement interdit.

1-3 Les Services IP

Les Services IP sont composés de deux éléments:

- La composante Service Internet permet à l'abonné d'avoir accès au réseau Internet mondial. L'accès au service se fait selon les conditions définies par Parabole Réunion et celles décrites dans les Conditions Générales d'Utilisation du Service IP disponible sur www.parabolereunion.com.
- La composante Service Téléphone permet à l'abonné d'avoir accès à la téléphonie fixe sur Internet (VOIP). L'accès au service se fait selon les conditions définies par Parabole Réunion et dans les Conditions Générales d'Utilisation du Service IP disponible sur www.parabolereunion.com. La composante « Service Téléphone » peut seulement être choisie si a été préalablement choisie la composante « Service Internet ».

1-4 Le Contrat d'Abonnement

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

- 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 défini dans la FTTPR/FIS et/ou GRT en vigueur

1-5 Les éléments du Contrat d'Abonnement

Le Contrat IP est indissociable des 2 (deux) documents applicables délivrés le jour de la signature du Contrat valables sur le territoire et listés ci-dessous :

- 1- la Fiche d'Information Standardisée ci-après nommée la FIS
- 2- les présentes Conditions Générales d'Abonnement IP

Des 2 (deux) documents applicables, datés, signés et délivrés le jour de la signature du Contrat IP valables sur le territoire et listés ci-dessous :

- 1- le Mandat de Dégrouper Total permettant à PR de gérer de façon totale les Services IP acheminés à l'abonné
- 2- l'Engagement de Responsabilité si l'abonné souscripteur du Contrat IP n'est pas le titulaire enregistré sur la ligne téléphonique à dégroupier.

Et en cas de souscription au Service Téléphone indissociable de l'option Internet, du document applicable, daté, signé et délivré le jour de la signature du Contrat IP valables sur les territoires et listé ci-dessous :

- 1- le Mandat de portabilité, si l'abonné souhaite conserver son numéro de téléphone.

L'ensemble des documents ci-dessus, à l'exception du Contrat d'Abonnement, pourra faire l'objet d'un envoi au format électronique dans le respect de la législation en vigueur sous réserve d'avoir préalablement présenté les dits documents à l'Abonné.

1-6 Equipement de Base

Afin de profiter pleinement des Services souscrits dans le cadre du Contrat d'Abonnement, l'Abonné doit disposer d'Equipements spécifiques recommandés par PR. Est défini comme Equipement de Base l'ensemble des matériels obligatoires délivrés à l'abonné pour la souscription aux Services IP

- 1 (un) matériel spécifique compatible aux Services IP, ci-après nommé la Box Parabole.
- au moins 1 (un) Câble RJ11,
- 1 (un) câble Ethernet RJ45,
- au moins 1 (un) filtre DSL
- 1 (un) bloc d'alimentation pour la Box Parabole

ARTICLE 2 - Mode d'acquisition et d'utilisation de l'Equipement de Base et des Equipements Complémentaires.**2-1 Equipements de Base :**

Pour recevoir les Services PR, l'abonné doit être en possession de l'équipement de base décrit dans l'article 1-6. Cet équipement de base peut être remis à l'abonné par un réseau de distribution agréée ou appartenant à PR au titre d'une mise à disposition comprise dans l'abonnement aux Services IP de PR. Dans le cas où PR accepte que l'abonné achète une partie de l'équipement de base, PR s'en trouve matériellement, techniquement et contractuellement dégagé de toute responsabilité sous réserve des droits à 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 l'île de La Réunion. 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 d'abonnement 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 tels que définis dans la GRT et/ou FIS en vigueur à date.

2-2 Equipements complémentaires :

Sont définis comme équipements complémentaires, l'ensemble des équipements techniques mis à disposition de l'abonné suite à la souscription d'options. Les autres clauses applicables aux Equipements de base s'appliquent également pour les Equipements Complémentaires.

ARTICLE 3 - Services IP

Les services IP de PR regroupent le Service Internet et le Service Téléphone. Le Service Téléphone peut être souscrit dès la signature du contrat initial ou en cours de vie du contrat d'abonnement IP de PR. La modification du contrat d'abonnement sera validée par avenant et s'inscrira dans le cadre de l'Upgrade d'Abonnement avec réengagement de 12 (douze) mois comme défini à l'Article 7 des présentes Conditions Générales d'Abonnement IP. Pour accéder aux Services IP de PR, l'abonné devra impérativement demander auprès des services 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 ou soit le bon fonctionnement des Services IP de PR.

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 commuté (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 qu'avec l'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 IP, 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 savoir avant l'inscription au Service Internet de PR si la ligne téléphonique de l'abonné est éligible à l'xDSL, si elle est dans la zone de couverture du dégroupage de PR, et par conséquent quels débits et services le futur Abonné peut espérer.

Dégroupage : Le dégroupage permet qu'une partie des signaux téléphoniques ne soient plus gérés par l'opérateur historique, mais par PR. L'opérateur historique conserve la gestion de la paire 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 son numéro de téléphone fixe en cas de changement d'opérateur gratuitement ou en cas de déménagement 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 15 (quinze) jours.

3-2 Souscription et Conditions aux Services IP

Avant de souscrire 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 des Services de PR
- s'assurer de la portabilité de son numéro de téléphonie fixe. 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 informatique fonctionnel et opérationnel, d'où il pourra se connecter à la Box Parabole idéalement par câble RJ45, tel qu'un ordinateur, un smartphone ou d'une Tablette tous deux compatibles Wifi.
- remplir les documents contractuels obligatoires à la souscription des Services IP

Dès lors que les prérequis seront remplis et réunis, PR débutera la commande menant à la mise en œuvre des Services IP.

3-3 Conditions & Restriction aux Services IP

Le Service Téléphone ainsi que les options payantes liées au Service Téléphone ne peuvent être souscrits seuls, ils doivent toujours être associés au Contrat d'abonnement IP. Les services IP de PR permettent à l'abonné de bénéficier de services et/ou d'options gratuits tels que la messagerie vocale, la boîte mail, le cloud ou payants tels que les appels vers certaines destinations fixes ou mobiles ou encore vers les numéros courts ou spéciaux (Services à Valeur Ajoutée).

Le nombre et descriptif des services additionnels aux Services IP sont réunis dans les Conditions Générales d'Utilisation aux Services IP (CGU IP) en vigueur à la date de souscription. Les CGU sont remises ou présentées à l'abonné lors de la souscription au Contrat IP et/ou lors de la souscription des options payantes liées au Service Téléphone. Chacune des options précitée et accessible au Contrat IP pouvant être résiliée à échéance des 12 (douze) mois d'engagement initiaux ou suite à l'engagement qui découle de l'upgrade ou du downgrade. Les CGU IP en vigueur à date peuvent être envoyées directement par mail à l'abonné, sont consultables à tout moment sur le site internet de PR à l'adresse www.parabolereunion.com ou peuvent être remises au format papier à l'abonné.

Tout abus d'utilisation de l'Internet, de la Boîte Mail ou de la VOIP illimité constaté par PR pourra entraîner la suspension sans indemnité du Service concerné avec ou sans préavis pour un délai de suspension fixé communiqué sur son Mail de Référence. Le rétablissement des services pourra se faire suite à l'appel de l'abonné auprès des services compétents de PR ou soit automatiquement par PR après le délai de suspension préalablement communiqué.

Restrictions spécifiques au Service Téléphone

- Pour utiliser la VOIP l'abonné devra être équipé personnellement d'un téléphone raccordé à la Box Parabole
- En cas de coupure de la connexion xDSL la VOIP sera de fait interrompue automatiquement
- La communication téléphonique en émission d'appels sera automatiquement interrompue au bout de 1 (une) heure de communication ininterrompue vers un même numéro payant. Ce dispositif est appliqué afin de protéger l'Abonné de toute surfacturation.
- La VOIP ne permet pas l'utilisation de services comme le fax, le minitel ou les systèmes d'alarme non compatibles avec le protocole IP.
- Le numéro de téléphone attribué par PR à son abonné est propriété inaliénable de PR, jusqu'à résiliation du Service Téléphone.
- Le nombre d'appels maximum sur 1 (un) mois calendaire ne pourra excéder les 250 appels toutes destinations confondues

ARTICLE 4 - Réception des Services

4-1 Réception des Services IP

Pour recevoir les Services proposés par PR, la ligne téléphonique de l'Abonné doit obligatoirement être raccordée au réseau téléphonique analogique de l'opérateur historique, que sa ligne soit active ou inactive. 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 pas pour autant l'éligibilité, 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 aux Services IP, PR réalisera un test d'éligibilité, également disponible sur son site internet www.parabolereunion.com.

PR peut proposer par l'intermédiaire de dispositifs commerciaux et/ou de fidélisation, l'intervention d'un expert ou d'un professionnel de l'informatique et/ou télécom agréé PR pour des opérations de maintenance ou de travaux spécifiques au domicile de l'abonné selon les tarifs énoncés dans la GRT et/ou la FIS en vigueur à date.

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

PR et tout intervenant agréé par PR assurera gratuitement pendant toute la durée de l'abonnement l'entretien normal et le bon état de marche du matériel spécifique compatible aux Services IP de PR, ci-après nommé la Box Parabole.

PR et ses intervenants agréés procéderont à l'échange 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 FIS en vigueur à date. 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 15 jours ouvrés civils, sauf en cas de force majeure. L'abonné s'interdit formellement d'effectuer toute ouverture, intervention technique, transformation ou modification sur la Box Parabole mis à sa disposition à quelque fin que ce soit. L'abonné est responsable de l'utilisation et de la conservation de la Box Parabole. 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, perte de la Box Parabole mise à disposition de l'abonné PR, et quel qu'en soit la cause, l'abonné doit immédiatement en informer PR et lui fournir justification. L'abonné sera tenu, dans ce cas, d'indemniser PR à concurrence 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 FIS en vigueur à date.

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 le cas échéant, une copie certifiée de la déclaration de vol déposée auprès des autorités compétentes. Les équipements 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 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 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 sous 7 (sept) jours calendaires à PR 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 de l'une des offres de Services proposées par PR. L'abonnement pourra alors être activé à réception et dès acceptation par PR du Contrat d'Abonnement, des documents obligatoires du contrat (Article 1.5) et des pièces complémentaires exigibles ci-dessous, dans le respect des dispositions de l'article L.121-21-8 de la Loi de Consommation.

- IBAN et Mandat de Prélèvement SEPA daté et signé
- 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 PR tels que définis ci-dessous) en cas de paiement comptant.
- 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 ou carte d'identité
- un justificatif d'adresse valable de moins de 3 (trois) mois.
- de la facture de son abonnement Internet et/ou de Téléphonie fixe de moins de 3 (trois) mois

Sauf modification expressément demandée par l'abonné et mentionnée sur le contrat d'abonnement, et sous réserve de la recevabilité du contrat, du Bordereau de Gestion du Matériel, de l'Attestation de Mise en service et des pièces demandées dans le présent article, l'activation des services se fera dans un délai indicatif de 15 (quinze) jours et selon les cas à la demande de l'abonné dans un délai maximum de 30 (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 (ou date d'effet) de l'abonnement jusqu'au dernier jour calendaire du même mois. Tout mois commencé est, reste et sera dû.

L'accès aux Services proposés par PR est conditionné par le règlement de frais de mise en service auxdits services d'un montant forfaitaire tel que défini dans la GRT et/ou 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 30 (trente) jours suivant la signature du présent contrat, faute de quoi le contrat sera résilié de plein droit et la totalité des équipements mis à la disposition de l'abonné devra être restituée ou remboursée conformément aux dispositions de l'article 9, du fait que l'abonné n'aura pas communiqué les documents permettant l'activation du contrat. Il sera alors redevable des Frais de Mise en Service et de toute prestation avancée par PR pour la mise en service des Services IP.

ARTICLE 7 - Durée, Reconductio, Réengagement**7.1- Durée initiale d'engagement du Contrat IP**

La durée initiale de l'abonnement PR est de 12 (douze) mois pleins minimum, à compter du 1^{er} jour du mois qui suit la date de signature du contrat.

En toute circonstance, la durée d'engagement initial associée au Contrat IP devra être respectée. La souscription aux services IP est conclue pour une durée indéterminée avec une période d'engagement initial minimale de 12 mois.

7.2- Réengagement du contrat.

La souscription à toute offre, produit, service ou option impliquant ou non un réengagement de 12 (douze) mois accepté par l'abonné donne lieu à la signature d'un Avenant.

Le mois suivant la signature de l'avenant au Contrat d'Abonnement devient alors le nouveau mois anniversaire qui fera référence pour toute dénonciation du contrat. La nouvelle période d'engagement, de fait de réengagement, respectera les règles de durée décrites dans l'article 7.1.

L'acceptation de l'offre ou dispositif de réengagement de l'abonné pourra être communiquée à PR :

- par voie postale,
- par écrit signé et délivré en main propre (Avenant)
- par mail,
- par SMS (Short Message System)
- ou encore par enregistrement de la conversation téléphonique lors de l'appel de l'abonné aux Services Clients de PR,

La confirmation de l'acceptation de l'abonné lui sera communiquée par écrit ou de façon dématérialisée selon l'un des modes d'expédition suivant :

- par la messagerie interactive de PR,
- par mail
- par SMS (Short Message System)
- par courrier postal

ARTICLE 8 - Résiliation et Médiation**8-1 Résiliation du Contrat**

Passé les 12 mois d'engagement minimum ou la durée de réengagement redéfinie par avenant, la dénonciation du contrat devra être envoyée à PR par courrier postal Recommandé avec Accusé de Réception 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 par voie postale ou sur son adresse email de référence. 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, ou de tout autre dispositif restent dues 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 à 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

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 à l'Article 12, la résiliation prendra alors effet dans un délai maximum de 7 (jours) jours civils ouvrés suivant la réception de la lettre de résiliation, sous réserve de restitution complète, effective et enregistrée dans les systèmes d'informations de PR des équipements de base voire complémentaires mis à disposition à l'abonné.

L'Abonné pourra résilier son Service IP, même au cours de sa durée d'engagement initiale, s'il déménage dans une zone géographique non-couverte par les Services IP de PR, en s'acquittant des frais de résiliation liés aux Services IP comme indiqué dans la GRT et/ou la FIS en vigueur à date. PR pourra sans préjudice de tous dommages 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 du ou des équipements de base 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 différends liés aux Services IP

En cas de réclamation restée infructueuse, l'abonné pourra officiellement saisir le Service Abonnés de PR soit par téléphone au 0262 216 216 soit par 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 30 (trente) jours ouvrables. En cas de réponse insatisfaisante suite à la réclamation faite au Service Abonnés de PR l'Abonné pourra alors saisir le Service Consommateurs de Parabole Réunion 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 Consommateurs 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 30 (trente) jours ouvrables. En cas d'absence de réponse du Service Consommateur dans un délai de 30 jours et/ou au terme du parcours de réclamation susmentionné, l'Abonné pourra saisir le Médiateur de l'Association de Médiation des Communications Electroniques (AMCE : <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 adressé au Service Abonnés de PR dans un délai de 60 jours, l'Abonné pourra saisir directement le Médiateur de l'Association de Médiation des Communications Electroniques (<http://www.mediateur-telecom.fr>) selon la procédure indiquée sur le site.

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 avant le dernier jour du mois autorisant la restitution, auprès d'un point agréé PR. En toute circonstance la résiliation d'un contrat ne pourra être considérée comme effective qu'après délivrance du Bon de Restitution de Matériel (BVA ou e-BVA) à l'abonné soit après restitution complète des équipements de base voire complémentaires mis à disposition à l'abonné mais aussi après règlement des sommes dues au jour de la restitution des équipements de base voire complémentaires. Tout équipement détérioré, manquant ou défectueux, diagnostiqué comme non-réutilisable par PR et ses points agréés devra être remboursé à PR le jour de la restitution ou sera directement prélevé sur le compte de l'abonné si PR dispose de ses coordonnées bancaires.

À défaut de restitution des équipements de base ou complémentaires dans un délai de 60 (soixante) jours à compter de la date d'échéance du contrat, l'abonné sera facturé de la totalité des équipements en sa possession au tarif dans la GRT et/ou la FIS en vigueur à date. L'abonné sera immédiatement redevable des sommes facturées et devra s'en acquitter sous peine des poursuites prévues dans un tel cas de figure.

En cas de non régularisation des sommes dues au titre de l'absence, la détérioration ou la destruction de tout ou partie du ou des équipements de base voire complémentaires et/ou de non régularisation du ou des dernières mensualités d'abonnement, l'abonné s'expose :

- à une mise en demeure pour la régularisation des sommes dues en sus des frais de recouvrement tel que définis dans la GRT e/ou FIS en vigueur à date
- à un prélèvement de la totalité de ces sommes dues sur le compte bancaire ou postal de l'Abonné ou du Tiers Payeur
- à des poursuites juridiques.

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 comme décrit en préambule du présent article, l'abonné sera averti par courrier postal ou électronique dédié 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 de formule à la Hausse ou à la Baisse 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 (par téléphone, par courrier papier, par 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
- soit par acceptation de l'avenant par voie dématérialisée puis confirmée par PR

Avenant décrivant la nature, le contenu et la durée d'engagement de la modification du contrat d'abonnement. Les prix et tarifs associés seront quant à eux remis et réputés comme acceptés par l'abonné suite à la remise le jour de la signature de l'avenant de la GRT et la FIS en vigueur à date.

10.2 Modification à la Hausse de l'abonnement ci-après nommée L'UPGRADE

Sauf conditions spécifiques définies lors de la souscription du contrat ou lors d'une offre de fidélisation ou de réengagement, l'abonné PR peut changer à tout moment sa formule d'abonnement en faisant un upgrade de ses services et/ou de ses options. Sa demande d'upgrade peut être faite ou confirmée par écrit, par téléphone, par Internet ou directement auprès des distributeurs ou points agréés PR, et l'activation de l'upgrade dans les systèmes d'information de PR prendra effet au minimum dans les 15 (quinze) jours suivants, sauf cas de force majeure.

En règle générale, les offres commerciales et dispositifs déployés par PR dans le cadre de l'upgrade lors des contacts avec les abonnés PR :

- peuvent reconduire la durée du contrat de l'abonné pour une période minimale de 6 (six) mois à 24 (vingt-quatre) mois maximum supplémentaires, suite à l'acceptation contractuelle de l'abonné. Le réengagement est alors défini par avenant au contrat d'abonnement signé et accepté par l'abonné. Le mois durant lequel l'upgrade a été réalisé devient alors le nouveau mois anniversaire qui fera référence pour toute dénonciation du contrat.
- entraînent la modification à la hausse de la facturation mensuelle de l'abonné, celui-ci est informé préalablement à l'activation de son changement de facturation.
- impliquent ou pas le règlement de frais de mise en service et/ou d'une prestation technique tel que définis dans la GRT et/ou la FIS en vigueur à date.
- imposent éventuellement le maintien de la nouvelle formule d'abonnement pendant une durée minimale variable en fonction de l'upgrade choisi. Elle ne pourra cependant pas dépasser l'échéance du contrat, sauf dans le cadre d'un upgrade avec réengagement.

10.2.2 Modification à la Baisse de l'abonnement ci-après nommée le DOWNGRADE

PR permet à ses abonnés d'effectuer le downgrade de leur formule d'abonnement par l'intermédiaire d'un dispositif ci-après nommé le Libre Choix, sur des bouquets, services ou options l'autorisant. La demande de downgrade peut se faire par demande écrite, téléphonique ou physique auprès des distributeurs et points agréés par PR. Le downgrade :

- entraîne généralement une baisse de la facturation mensuelle de l'abonné et ne prend effet qu'au premier jour du mois suivant l'activation du downgrade.
- peut imposer la reconduction du contrat d'abonnement de l'abonné pour une période minimale de 6 (six) mois à 12 (douze) mois maximum. La reconduction du contrat est alors définie par avenant au contrat d'abonnement signé et accepté par l'abonné. Le mois durant lequel le downgrade a été réalisé devient alors le nouveau mois anniversaire qui fera référence pour toute dénonciation du contrat.

Si l'abonné opte pour un downgrade, sa demande de modification devra être adressée à PR par courrier aux Services Abonnés PR, par appel au 0262 216216 ou physiquement dans les points agréés PR permettant le downgrade d'abonnement, avant le 20 du mois calendaire en cours pour une prise d'effet le dernier jour du même mois. À défaut, la demande de modification prendra effet le dernier jour du mois suivant.

Le downgrade n'est pas autorisé 2 (deux) mois avant l'échéance du contrat si le contrat est dans sa durée d'engagement initiale sauf demande motivée par écrit et accord spécifique de PR. Un abonné ne pourra pas bénéficier de plus de 2 downgrades n'impliquant pas de reconduction de son contrat par cycle d'engagement de 12 (douze) mois. En cas de dépassement de ce seuil, PR se réserve le droit :

- de refuser la demande de downgrade de l'abonné.
- d'accepter le downgrade contre règlement du coût de sortie tel que défini dans la GRT et/ou FIS en vigueur à date.

ARTICLE 11 - Facturation

11-1 Facturation de l'abonnement aux Services IP

Les sommes dues au titre du présent contrat Internet avec ou sans les options 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 sera notifié sur son adresse email de référence 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 « inclus » ne donnent pas lieu à facturation. Les appels vers les numéros spéciaux (numéros courts, numéros 0800/082x) 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, Parabole peut supprimer le masque des 4 derniers chiffres ou supprimer la fourniture de la facture détaillée.

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 contentieux puis de remise en service, tels que définis dans la GRT et/ou FIS en vigueur à date.

11-2 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 6 (six) mois pleins de 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), et ce, avant remise des équipements de base voire complémentaires. Le règlement du montant des 6 (six) mois pleins de mensualité 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.

11-3 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 (30) jours à compter de la date de facturation pour contester, par écrit dénué de toute ambiguïté, une facture. Passé ce délai, le montant dû 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 sont également offertes 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 services 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 internet utilisée pour l'acheminement de ses services quelle qu'en soit la cause
- Toute difficulté d'installation et de réception des Services de PR liée aux lieux ou à l'inadéquation de l'Equipement 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'Equipement 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, la guerre civile ou étrangère, la grève, le sabotage, l'attentat, l'incendie, l'inondation, les phénomènes et catastrophes naturelles, les événements météorologiques tels que cyclones, tempêtes, foudres, fortes précipitations, les perturbations ou dysfonctionnements dus à la défaillance du réseau électrique et télécom réunionnais ou de l'installation électrique et télécom de l'abonné, le fait du prince, les décisions de l'autorité publique...

PR se réserve la faculté de modifier à tout moment, voire de supprimer, tout ou partie des services annoncés. L'abonné, qui en est informé par tout moyen, et notamment par exemple via son adresse mail de contact, dispose alors de la faculté de résilier son abonnement, moyennant l'envoi d'un courrier en RAR à PR au plus tard trente (30) jours avant l'échéance de l'abonnement.

12.2 Obligations de l'abonné

L'abonné s'engage à utiliser l'Equipement et l'abonnement conformément aux dispositions prévues dans les présentes Conditions Générales.

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, ils s'exposent aux indemnités prévues qu'il a expressément accepté 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. 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
- 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 de l'équipement de base voire complémentaire mis à sa disposition sauf accord express de PR. L'abonné s'interdit plus généralement d'utiliser l'équipement mis à sa disposition sous quelle que forme que ce soit et à quelque titre que ce soit, notamment revente, à d'autres fins que celles initialement énumérées aux présentes.

12.3 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 tous moyens et dans les meilleurs délais en cas de survenance d'un événement de force majeure l'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 48 (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,
- Utilisation anormale ou frauduleuse des Services de l'abonnement et/ou de l'Equipement

Face à un contrat en situation d'impayés, PR se réserve le droit de suspendre tout ou partie du service, de suspendre la facturation du ou des services tout en facturant des frais d'impayés. Ce faisant, PR ne renonce pas à l'exécution du contrat jusqu'à son terme mais se réserve la possibilité d'adapter sa facturation à la situation réelle de l'abonné.

ARTICLE 14 - Vente Hors Etablissement

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.

Le formulaire d'information standardisé ci-après nommé la FIS est remis 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 7 (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 14 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

2 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 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) et s'affranchir des frais de mises en service inhérents à l'activation expresse de ses services.

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 14 (quatorze) jours à compter de la date à laquelle il 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 produits, les services, la qualité de services 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 protections des données.

Validation des CGA

Je déclare avoir pris connaissance des présentes CGA et 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 »