

OFFRE INTERNET RECAPITULATIF CONTRACTUEL

Date : 03/07/2024



PARABOLE REUNION S.A

2 Rue Emile HUGOT – Technopole de la Réunion
CS 31067 97495 Sainte-Clotilde CEDEX

Nous joindre / Nous retrouver

Par téléphone : **0262 216 216** / en Boutique : <https://www.parabolereunion.com/pos>

Par mail : abo@parabolereunion.com / Sur notre site : www.parabolereunion.com/

Le présent récapitulatif contractuel énonce les principaux éléments de la présente offre de Service Internet, comme l'exige le droit de l'UE ⁽¹⁾. Il permet de comparer des offres de services. Des informations complètes sur le service figurent dans d'autres documents.

SERVICES ET ÉQUIPEMENTS

PARABOLE REUNION, ci-après nommé PR, commercialise une offre de Service Internet Fixe et des options de téléphonie sur IP (Internet Protocole) sur le seul territoire de l'île de la Réunion et uniquement accessibles aux personnes physiques, ci-après nommé Abonné, pour un usage strictement privatif sous réserve d'éligibilité et de compatibilité.

Nos offres de service sont les suivantes :

- **Service Internet Fixe** : il permet l'accès à Internet Fixe en débit xDSL⁽²⁾ sur le réseau cuivre en dégroupage total.
- **L'option Téléphonie par Internet** : cette option payante donne accès à une ligne de téléphonie fixe par Internet Protocole (IP) branchée sur la Box Parabole. L'option Téléphonie par Internet suppose que l'accès à Internet fourni par PR soit opérationnel. Elle permet d'émettre des appels illimités⁽³⁾ vers les fixes en France métropolitaine et à la Réunion et vers plus de 60 destinations à l'international⁽⁴⁾.
- **L'option Mobile** : cette option payante n'est disponible qu'après souscription à l'option Téléphonie par Internet. Elle permet d'émettre des appels en illimité⁽³⁾ vers des numéros mobiles à La Réunion et en France métropolitaine, hors numéros courts et spéciaux.

(1) Article 102, paragraphe 3, de la directive (UE) 2018/1972 du Parlement européen et du Conseil du 11 décembre 2018 établissant le code des communications électroniques européen (JO L 321 du 17.12.2018, p.36).

(2) La terminologie, xDSL, est utilisée de façon générique pour décrire l'ensemble des technologies DSL (Digital Subscriber Line) disponibles sur le marché (ADSL, SDSL, VDSL, VDSL2 ...) allant jusqu'à 50 Mbit/s en débit (débit atteignable uniquement en VDSL).

(3) La communication téléphonique en émission d'appels sera automatiquement interrompue au bout d'une (1) heure de communication pleine vers un même numéro. Ce dispositif est appliqué notamment afin de protéger l'Abonné de toute éventuelle surfacturation excessive. Le nombre d'appels maximum sur un mois calendaire ne pourra excéder les 250 appels toutes destinations confondues. Les appels téléphoniques hors forfait donnent lieu à facturation supplémentaire suivant la FTTPR disponible sur <https://www.parabolereunion.com/tarifs-conditions> avec une facturation à la seconde après l'éventuel application du coût de mise en relation.

(4) La liste des destinations prévues à date du présent document est consultable sur <https://www.parabolereunion.com/tarifs-conditions>, elle est susceptible d'évoluer.

Pour recevoir les services Internet, l'Abonné se verra remettre les équipements suivants :

- Une Box xDSL compatible wifi - 2,4GHz
- un bloc d'alimentation électrique pour la Box
- un câble RJ45 et RJ11
- un adaptateur gigogne

Les équipements fournis au démarrage comme au cours de la vie du contrat d'abonnement, restent la propriété inaliénable de PR durant toute la durée du contrat.

Tout élément non restitué fera l'objet d'une facturation. Tarifs des éléments sur la Grille Référentiel des Tarifs sur <https://www.parabolereunion.com/tarifs-conditions>.

DÉBITS DU SERVICE INTERNET ET VOIES DE RECOURS

La technologie applicable dépend des caractéristiques physiques de la ligne téléphonique de l'Abonné. Seul le test d'éligibilité permet de définir le débit théorique.

Par défaut, la technologie la plus performante sera appliquée.

Pour une connexion ADSL/ADSL2+ :	Pour une connexion VDSL :
Un débit descendant atteignable en général de 1 à 24 Mbit/s * Un débit montant pouvant atteindre à 1 Mbit/s * Un débit descendant minimum garanti de 512 kbs.	Un débit descendant pouvant atteindre 50 Mbit/s * Un débit montant pouvant atteindre 8 Mbit/s * Un débit descendant minimum garanti de 512 kb/s.

* Débit variable en fonction de la longueur de la ligne.

Pour toute réclamation, l'Abonné peut saisir le Service Abonnés de PR par tout moyen, notamment en appelant le 0262 216 216 ou en envoyant un courrier au Service Abonnés de PR – 2 Rue Emile Hugot – Technopole de la Réunion - CS 31067 -97495 Sainte-Clotilde CEDEX.

PR s'engage alors à répondre à la réclamation de l'Abonné dans un délai maximum de trente jours (30) ouvrables.

En cas de réponse insatisfaisante, l'Abonné pourra alors saisir le Service Consommateurs de PR en envoyant un courrier au Service Consommateurs de PR –

2 Rue Emile Hugot – Technopole de la Réunion - CS 31067 - 97495 Sainte-Clotilde CEDEX. Le Service Consommateur de PR s'engage alors à réétudier la réclamation de l'Abonné et lui adressera une réponse dans un délai de trente jours (30) ouvrables.

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

OFFRE INTERNET RECAPITULATIF CONTRACTUEL

Date : 03/07/2024

Parabole
Réunion

Télévision . Internet . Téléphone

En cas de retard du portage du numéro, ou de perte de ce dernier, ainsi qu'en cas de non-présentation à un rendez-vous lié à la demande de portage, l'Abonné a droit aux indemnités prévues à l'article L224-42-1 du code de la consommation.

LES TARIFS

Désignation	Frais de mise en service	Dépôt de garantie	Tarifs mensuels hors promotion	Tarif mensuels promotionnels à date du présent document	Remise mensuelle à date du présent document	Durée minimum d'engagement
Internet Fixe	15 €	40 €	28,90 €	28,90 €	0,00 €	12 mois
Option Téléphonie Fixe			4,00 €	0,00 €	4,00 €	
Option Mobile			9,00 €	Aucun	0,00 €	

Les prix indiqués sont en euros TTC. Ils incluent la location mensuelle de la BOX et la fourniture des équipements sus mentionnés.

DURÉE, RENOUELEMENT ET RÉSILIATION

Les contrats sont souscrits pour une durée minimale de 12 mois à compter du 1er jour du mois qui suit l'activation de la ligne, puis à durée indéterminée. Les frais de résiliation au service Internet Fixe sont définis à 50€ TTC, en sus de l'éventuel encours au moment de la résiliation.

En cas de résiliation anticipée pendant la période minimale et sauf motifs légitimes, les redevances restantes jusqu'au terme de l'engagement de l'Abonné deviennent immédiatement exigibles.

Toute demande de résiliation doit être effectuée par lettre recommandée avec avis de réception adressée au Service Abonnés de PR, moyennant un préavis de dix (10) jours à compter de la réception de la demande de résiliation.

CARACTÉRISTIQUES A L'ATTENTION DES UTILISATEURS FINAUX HANDICAPÉS

Afin de vérifier la compatibilité à nos services, et le cas échéant l'offre souhaitée ou adaptée à votre situation et besoins, nos conseillers sont à votre entière disposition afin de vous accompagner dans votre parcours client, en appelant le 0262 216 216 ou physiquement dans nos points de vente PR.

AUTRES INFORMATIONS UTILES

- La signature du Mandat IP au bénéfice de PR est obligatoire pour toute souscription au service Internet. Cependant PR attire l'attention de l'Abonné, sur l'impérative nécessité que son logement soit déjà raccordé ou soit raccordable au réseau de la boucle locale régionale de l'opérateur historique, pour permettre le dégroupage de la ligne de l'Abonné,
- La mise en service du service Internet, intervient dans un délai normal de quinze (15) jours à trente (30) maximum, pour les cas de construction de ligne, après signature du contrat (hors cas de force majeure). Au-delà des délais indicatifs maximum précités, principalement pour des raisons techniques ou administratives, PR et l'abonné conviendront de la poursuite de l'exécution du contrat, afin qu'aucune obligation ne leur soit mutuellement opposable.
- L'Abonné a la faculté de s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique – BLOCTEL - comme prévu dans l'article L. 223-1 et dans nos CGA-IP en vigueur
- Le présent RCPR-IP, remis préalablement à la signature du contrat d'abonnement, les CGA-IP, la Fiche d'Informations Standardisée Internet ci-après nommée la FIS-IP, le Formulaire de souscription au Service Internet, le Mandat IP constituent ensemble et de façon indissociable le 'Contrat d'Abonnement Internet. L'Abonné est informé qu'il doit conserver le Contrat d'Abonnement Internet à des fins de documentation, de référence future et de reproduction à l'identique.
- L'espace personnel de l'Abonné est directement accessible via ce lien <https://www.parabolereunion.com/extranet/login> ou en se rendant www.parabolereunion.com rubrique « Mon espace » « Mon compte ».
- En application du décret n°2022-946 du 29 juin 2022, l'Abonné a droit à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité durant un délai correspondant à la durée du Contrat d'Abonnement à compter de la fourniture du contenu numérique ou du service numérique.
- Conformément au Règlement Général sur la Protection des Données de PR (RGPD), le formulaire sur nos engagements en matière de protection de vos données collectées ainsi que leur finalité de traitement sont disponibles sur <https://www.parabolereunion.com/tarifs-conditions>.
- Nos systèmes de paiement à distance, sont sécurisés et certifiés PCI-DSS compliance, autorisant un niveau d'identification à double facteur, dont l'un maintenu et actualisé directement par l'abonné auprès de sa banque afin de répondre aux exigences en matière d'opérations courantes et distantes sur Carte Bancaire avec le protocole 3D-Secure.