

CONDITIONS D'UTILISATION DES SERVICES INTERNET CANAL +

OFFRES RESERVEES AUX PARTICULIERS SOUSCRITES APRES LE 24 JUIN 2026 POUR LA REUNION ET APRES LE 20 JUILLET 2026 POUR LES ANTILLES-GUYANE

VALIDES AU 24 AOUT 2026

CANAL + TELECOM, SAS au capital de 2 185 000 €, immatriculée au Registre de Commerce et des Sociétés de Pointe-à-Pitre sous le numéro 351 555 792, dont le siège social est situé ZAC de Moudong Centre, 97122 Baie Mahault (ci-après « CANAL + TELECOM ») est un opérateur déclaré conformément à l'article L.331 du Code des Postes et des Communications Electroniques (CPCE) qui propose au public des services de communications électroniques (ci-après « Services »).

Le présent document qui décrit les conditions d'utilisation des services proposés par CANAL + TELECOM aux Clients (ci-après « Conditions d'Utilisation des Services ») est composé :

- des conditions générales d'utilisation (ci-après « Conditions Générales ») [CHAPITRE I] ;
- des conditions particulières d'utilisation du Service Internet de CANAL + TELECOM [CHAPITRE II] ;
- des conditions particulières de mise à disposition des Matériels [CHAPITRE III] ;
- des conditions particulières de mise en œuvre de la portabilité des numéros fixes sur les départements de Guadeloupe, Martinique, Guyane et Réunion et les collectivités de Saint Martin et Saint-Barthélemy [CHAPITRE IV] ;

En cas de contradiction, les conditions particulières priment sur les conditions générales d'utilisation.

CHAPITRE I - CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation (ou « Présentes ») définissent les conditions applicables à la fourniture de l'ensemble des services de communications électroniques par CANAL + TELECOM à tout client tel que défini à l'article I.1 des Présentes, sous réserve des dispositions d'un document contractuel de rang supérieur.

L'utilisation du Service est réservée aux particuliers pour un usage privé dans le cadre familial du domicile. Son utilisation à titre professionnel ou commercial est strictement interdite.

I.1 – Définitions

Les mots et expressions ci-après, qu'ils soient utilisés au singulier ou au pluriel, auront, dans le cadre des Conditions d'Utilisation des Services, la signification suivante :

- **Application Mobile Ma Box CANAL+ (ci-après « l'Application »)** : désigne l'application mobile nécessaire à la gestion de la Box Internet et à l'utilisation du Service optionnel Ma Maison CANALBOX, et téléchargeable via les store applicatifs iOS et Android sur un terminal mobile compatible.
- **Boutiques** : désigne tout point de distribution des Services de l'Offre Internet CANAL + à savoir les CANAL + STORE et les points de vente agréés.
- **Box Internet (ou Matériel(s))** : désigne l'ensemble des éléments du modem compatible Wi-Fi et ses accessoires permettant d'accéder au Service d'accès à Internet et faisant l'objet de conditions particulières.
- **Client** : désigne toute personne physique majeure et capable qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale et qui a valablement conclu avec CANAL + TELECOM un Contrat pour la fourniture de Services.
- **Conditions tarifaires** : désigne la documentation spécifique établie et mise à jour par CANAL + TELECOM à l'attention de ses Clients décrivant les caractéristiques notamment les prix, les modalités de facturation et de paiement, ainsi que les éventuels frais de résiliation de l'Offre Internet CANAL +.
- **Contrat** : désigne la documentation contractuelle constituée par ordre hiérarchique croissant : des Conditions Générales d'Utilisation, des Conditions Particulières d'Utilisation applicables à chaque Service (ci-après « Conditions Particulières »), du bulletin de souscription (ci-après « Bulletin de Souscription »), des conditions tarifaires (ci-après « Conditions tarifaires »), ainsi que, le cas échéant, de tout avenant souscrit par le Client. En cas de contradiction, les termes du document de rang supérieur l'emportent. Le Contrat est conclu par le Client avec CANAL + TELECOM. La commercialisation des Offres Internet CANAL + est assurée par une ou plusieurs sociétés du Groupe CANAL +.
- **Contrat à distance** : désigne tout contrat conclu entre un professionnel et un Client, dans le cadre d'un système organisé de vente ou de prestation de services à distance, sans la présence physique simultanée du professionnel et du Client, par le recours exclusif à une ou plusieurs techniques de communication à distance jusqu'à la conclusion du contrat.
- **Contrat hors établissement** : désigne tout contrat conclu entre un professionnel et un Client :
 - a) Dans un lieu qui n'est pas celui où le professionnel exerce son activité en permanence ou de manière habituelle, en la présence physique simultanée des parties, y compris à la suite d'une sollicitation ou d'une offre faite par le Client ;
 - b) Ou dans le lieu où le professionnel exerce son activité en permanence ou de manière habituelle ou au moyen d'une technique de communication à distance, immédiatement après que le Client a été sollicité personnellement et individuellement dans un lieu différent de celui où le professionnel exerce en permanence ou de manière habituelle son activité et où les parties étaient, physiquement et simultanément, présentes ;
 - c) Ou pendant une excursion organisée par le professionnel ayant pour but ou pour effet de promouvoir et de vendre des biens ou des services au Client.
- **Débit** : variable suivant la technologie. Jusqu'à 20 Mb/s en ADSL : débit descendant atteignable en général entre 1 et 15 Mb/s, pouvant atteindre 20 Mb/s sur des lignes inférieures à 1 km, en l'absence de perturbations ; débit montant atteignable en général inférieur à 1 Mb/s. HAUT DEBIT jusqu'à 100 Mb/s en VDSL2 : débit descendant atteignable en général entre 1 et 30 Mb/s, pouvant atteindre 100 Mb/s sur des lignes inférieures à 1 km, en l'absence de perturbations ; débit montant atteignable en général inférieur à 10 Mb/s, pouvant atteindre 30 Mb/s sur des lignes inférieures à 1 km, en l'absence de perturbations.

En fibre, jusqu'à 2 Gb/s : débit descendant théorique jusqu'à 2 Gb/s, débit montant théorique jusqu'à 1 Gb/s.

- **Dégroupage partiel** (uniquement pour le Service en xDSL) : désigne le processus par lequel la ligne du Client est filtrée pour permettre l'accès au service téléphonique de l'opérateur de la boucle locale (qui est rémunéré par le Client), tout en accordant à l'opérateur dégroupé, moyennant rétribution, l'usage des hautes fréquences, support des services haut débit. Le Dégroupage partiel n'est pas disponible à la Réunion.
- **Dégroupage total** (uniquement pour le Service en xDSL) : désigne le processus par lequel l'exploitant de la boucle locale métallique torsadée raccorde l'ensemble de la Ligne du Client sur les équipements de l'opérateur dégroupé qui a l'usage de la totalité des fréquences disponibles et rémunère l'exploitant de la boucle locale métallique pour l'utilisation et l'entretien de la totalité de la Ligne. Le service de téléphonique n'est plus alors délivré par l'exploitant de la boucle locale.
- **Délai de Mise en Service** : CANAL + télécom assurera la Mise en service du Service en xDSL (ADSL et VDSL2) dans un délai moyen de deux (2) semaines à compter de la souscription (sous réserve que la ligne soit construite ou précablée). Pour le Service en Fibre, la Mise en Service interviendra dans un délai moyen de 2 à 4 semaines à compter de la souscription du Contrat. Le Délai de Mise en Service est donné à titre indicatif.
- **Données personnelles** : désigne toute donnée permettant d'identifier le Client et notamment les nom(s), prénom(s), adresse postale et électronique, numéro(s) de téléphone et coordonnées bancaires du Client.
- **Eligibilité de la ligne** : compatibilité technique de la Ligne du Client avec les contraintes techniques du Service, déterminée a priori sur la base des informations disponibles relatives à la Ligne.
- **Fibre** : désigne le support physique qui véhicule un signal lumineux permettant la transmission de données numériques à très haut débit.
- **Frais d'accès au Service** : désigne les frais dus par le Client au titre des prestations techniques fournies pour l'accès à tout ou partie du Service (par exemple les frais d'ouverture de ligne).
- **Hub CANALBOX** (ci-après « Hub ») : désigne l'équipement électronique connecté en Wi-Fi à la Box Internet et permettant d'envoyer des signaux à des Objets Connectés dans le cadre du Service Ma Maison CANALBOX.
- **Identifiants** : désigne le pseudonyme (login) et le mot de passe, confidentiels et personnels, du Client nécessaires pour l'accès au Service.
- **Jour** : désigne tout jour ouvrable, à savoir du lundi au samedi, à l'exclusion des dimanches et jours fériés.
- **Ligne** : désigne le support physique de transmission constitué par la fibre optique reliant le réseau de CANAL + TELECOM ou de l'opérateur d'infrastructure partenaire jusqu'au point de terminaison optique (PTO) situé dans le logement du Client, permettant la fourniture des services d'accès à Internet.
- **Matériel(s)** : désigne la Box Internet et/ou le Hub et/ou le Répéteur Wi-Fi et leurs accessoires.
- **Mise en Service** : désigne la date d'activation du Service et au plus tard la date de première utilisation du Service par le Client.
- **Objet(s) Connecté(s)** : tout matériel connecté compatible avec l'Application et le Hub et utilisé par le Client dans le cadre de sa souscription au Service Ma Maison CANALBOX.
- **Offre Internet CANAL+** : désigne l'offre commerciale composée des Services proposés par CANAL + TELECOM dont les principales caractéristiques sont décrites sur la fiche d'information standardisée (ci-après « Fiche d'Information Standardisée ») accessible sur le site Internet www.canalplusinternet.com (ci-après « Site Internet ») ont été portées à la connaissance du Client préalablement à sa souscription au(x) Service(s).
- **Option** : service accessoire au(x) Service(s) ci-après proposé(s).
- **Répéteur Wi-Fi** : désigne l'appareil permettant d'étendre, à débit constant, la portée du signal Wi-Fi 6 émis par une Box Internet équipée de la technologie Wi-Fi 6 (ci-après « Box Internet compatible »).
- **Service** : désigne l'ensemble des services fournis par CANAL + TELECOM au Client dans les conditions définies au Contrat.
- **Service d'accès à Internet** (ci-après « Service Internet ») : désigne selon la technologie, soit le service fourni de la partie haute de la bande passante consistant en un service de connexion à Internet par xDSL (ci-après « Service Haut Débit » ou « Service en xDSL ») soit un service de raccordement en fibre optique (ci-après « Service en Fibre ») et un service de téléphonie sur IP (ci-après « Service VoIP »).
- **Service Clients** : désigne le service dédié aux relations Clients qui peut être contacté par téléphone au prix d'un appel local depuis un poste fixe CANAL + au 10 57 (service gratuit + prix d'un appel), ou par courrier électronique à serviceclient@canalplusinternet.com, ou par courrier postal adressé pour les AntillesGuyane à CANAL +, BP 91 - 97153 POINTE-A-PITRE CEDEX et pour la Réunion à CANAL + - CS 41077 - 97495 SAINTE CLOTILDE CEDEX.
- **Service Ma Maison CANALBOX** : service permettant de contrôler et de programmer des Objets Connectés via l'utilisation de l'application mobile Ma Box CANAL + et du Hub CANALBOX.
- **xDSL** (Digital Subscriber Line) : désigne la technologie qui permet de transmettre des signaux numériques haut débit sur le réseau d'accès téléphonique existant. La technologie xDSL inclut les technologies ADSL et VDSL.
- **Stand régulier** : désigne un stand commercial situé de manière habituelle dans une galerie commerciale et distribuant l'Offre Internet CANAL +.

I.2 Objet

Le Contrat a pour objet de définir les conditions de souscription du Client et les modalités de fourniture de Service par CANAL + TELECOM.

Avant de souscrire au Service, le Client est invité à prendre connaissance des caractéristiques de l'Offre Internet CANAL + et des termes du Contrat.

Toute utilisation du Service est subordonnée au respect du Contrat par le Client.

I.3 Souscription au Service

Pour souscrire au Service, le Client doit remplir des prérequis techniques (I.3.1) et se conformer au processus de souscription (I.3.2). La souscription au Service suppose l'acceptation des termes du Contrat par le Client.

Le Client s'engage à utiliser les Services pour ses besoins propres, dans le cadre d'un usage strictement privé, personnel et non-commercial.

En cas de livraison du Matériel au domicile du Client, ce dernier devra fournir un numéro de téléphone sur lequel il pourra être joint.

1.3.1 Conditions de souscription (prérequis techniques)

Préalablement à la souscription au présent Contrat, le Client devra s'assurer qu'il dispose des prérequis nécessaires décrits aux Présentes.

Le Client doit :

- pour accéder au Service Internet, disposer d'un équipement informatique ayant une configuration compatible avec la Box Internet.

Pour la souscription au Service Haut Débit le Client est informé que la souscription au Service entraîne l'interruption de la fourniture du service souscrit auprès de tout opérateur tiers y compris Orange.

Il appartient au Client de résilier le contrat de service souscrit auprès de tout opérateur tiers conformément aux conditions contractuelles applicables sauf si le Client a choisi le Dégroupage Partiel.

1.3.2 Modalités de souscription

Le Client doit compléter et signer le Bulletin de Souscription et y joindre obligatoirement les documents suivants :

- un document permettant de justifier son identité ;
- en cas de choix du prélèvement automatique, le cas échéant, sept (7) jours après la date de conclusion du contrat hors établissement, le formulaire de « mandat de prélèvement SEPA » dûment complété et signé ;
- uniquement pour le Dégroupage Partiel, une copie d'une facture d'Orange de moins de trois (3) mois.

Pour la souscription au Service Haut Débit, le Client donne mandat à CANAL+ TELECOM pour commander un accès xDSL sur sa Ligne téléphonique.

Dans le cas où le local ne dispose pas d'un accès actif existant à un réseau de boucle locale métallique, des frais d'activation et/ou de construction de l'accès pourront être facturés au Client au tarif en vigueur aux Conditions tarifaires.

Pour la souscription au Service en Fibre, dans le cas où le Client ne possède pas de fibre à son domicile, CANAL+ TELECOM (ou toute personne mandatée par cette dernière) réalisera l'installation de cette prise dite « Prise Terminale Optique (PTO) ».

Le Client doit être présent lors du rendez-vous d'installation et donner au technicien accès à son domicile.

Le Client est informé et accepte que le technicien perce des murs au domicile du Client pour faire passer le câblage.

Le Client s'engage à communiquer à CANAL+ TELECOM des Données personnelles exactes, complètes et à jour, et à les actualiser.

Par conséquent, il s'engage à informer immédiatement CANAL+ TELECOM de toute modification de ses Données personnelles, notamment en cas de changement de ses coordonnées bancaires ou de domicile. A défaut pour le Client de se conformer à cet engagement, CANAL+ TELECOM pourra suspendre l'accès au Service conformément à l'article 1.10 des Présentes. CANAL+ TELECOM ne peut être tenue responsable d'un quelconque dommage subi par le Client ou un tiers en raison du caractère inexact, incomplet ou non mis à jour des Données personnelles qui lui sont communiquées.

Sous réserve des Conditions Particulières applicables à chaque Service, le Client est informé de la Mise en Service par tout moyen utile (téléphone, courrier électronique ou postal).

Pour le Service en xDSL et en fonction du choix exprimé par le Client lors de la souscription et de l'éligibilité de la Ligne, la Ligne sera produite en dégroupage partiel ou en dégroupage total. Sous réserve d'éligibilité, le Client a la possibilité en cours d'abonnement de migrer sa Ligne pour bénéficier du dégroupage total selon des modalités définies dans le paragraphe 1.4 Evolution.

Le Client donne mandat à CANAL+ TELECOM pour effectuer auprès de l'opérateur de la boucle locale toutes les démarches et opérations techniques nécessaires à la fourniture du Service et, en particulier, aux opérations de Dégroupage Partiel ou Total de sa ligne téléphonique. En cas de Dégroupage Partiel, le Client signale les dysfonctionnements du service téléphonique à l'opérateur de la boucle locale et les dysfonctionnements des services haut débit à CANAL+ TELECOM. Pour les Clients ayant souscrit au Dégroupage Partiel, le contrat d'abonnement avec l'opérateur de la boucle locale devra être maintenu pendant toute la durée du Contrat.

1.4 Evolution

Pour toute demande d'évolution du Service, il convient de contacter par téléphone ou par courrier (électronique ou postal) le Service Clients, de se rendre dans une Boutique. Une confirmation écrite de l'acceptation de cette demande d'évolution sera adressée au Client par CANAL+ TELECOM, si celle-ci doit faire à cette demande d'évolution.

1.5 Engagements de CANAL+ TELECOM

Pour le bon fonctionnement du Service, CANAL+ TELECOM procède à des opérations de maintenance qu'elle s'efforce de réaliser en dehors des heures de forte utilisation de Service. Conformément à la législation en vigueur, CANAL+ TELECOM conserve toute donnée de connexion pendant une période d'un (1) an.

1.6 Responsabilité

CANAL+ TELECOM est responsable du seul dommage direct, personnel et certain subi par le Client. En revanche, la responsabilité de CANAL+ TELECOM ne peut être engagée, dans les cas expressément visés aux Présentes et de façon générale, pour toute interruption, perturbation, indisponibilité totale ou partielle du Service dont l'origine est étrangère à CANAL+ TELECOM.

En tout état de cause, si le Client n'a pas la qualité de Client en ayant recours à des fins professionnelles au Service fourni par CANAL+ TELECOM, la responsabilité de CANAL+ TELECOM ne pourra en aucun cas être retenue.

CANAL+ TELECOM ne saurait être tenue pour responsable des conditions et des modalités de résiliation du service souscrit auprès d'un opérateur tiers.

1.7 Tarifs - facturation - paiement

1.7.1 Tarifs

Les tarifs, les modalités de facturation et de paiement, qui sont relatifs à l'Offre Internet CANAL+ à laquelle le Client a souscrit sont mentionnés dans les Conditions tarifaires.

Toute modification de tarifs est applicable au Contrat en cours d'exécution et fait l'objet d'une notification par courrier électronique ou postal au Client au plus tard trente (30) jours avant son entrée en vigueur. Le Client est réputé avoir accepté le tarif modifié s'il ne résilie pas le Contrat dans un délai de quatre (4) mois et dans les conditions fixées à l'article 1.11.1 des Présentes.

1.7.2 Facturation

Le Service est facturé à compter de la Mise en Service.

L'abonnement au Service pour le mois au cours duquel intervient la Mise en Service ou la résiliation est facturé prorata temporis.

Sont facturés à terme à échoir tous les Services à l'exception des communications téléphoniques, des frais d'activation au Service qui sont facturés à terme échu. La facture mentionne, le cas échéant, la date de fin d'engagement du Service et/ou des Options ou si la durée d'engagement du Service et/ou des Options est échue.

CANAL+ TELECOM émet une facture mensuelle mise à disposition du Client dans son espace dédié sur Internet. Ainsi, ce dernier pourra chaque mois prendre connaissance de sa facture et l'imprimer à partir de cet espace. Toutefois, sur simple demande du Client, qui peut être effectuée par tout moyen et à tout moment, les factures à venir peuvent lui être adressées gratuitement sur support papier.

Le Client doit informer CANAL+ TELECOM par courrier postal de toute anomalie relative à sa facturation dans un délai d'un (1) an à compter du jour où le paiement est devenu effectif conformément à l'article L. 342 du CPCE.

En cas de contestation portant sur une partie de la facture notifiée par le Client à CANAL+ TELECOM selon les modalités définies précédemment, le Client s'engage à payer toutes les sommes qui ne feront pas l'objet de contestation. A défaut, les dispositions de l'article 1.7.3 des Présentes s'appliqueront.

1.7.3 Paiement

1.7.3.1 Le paiement du Service s'effectue par prélèvement automatique ou par carte bleue. Le Client est seul responsable du paiement de l'ensemble des sommes facturées au titre du Contrat. La facture est établie mensuellement et payable au plus tard à la date limite de règlement y figurant.

Pour tout incident de paiement, et notamment en cas de défaut de paiement total ou partiel à la date limite de règlement, CANAL+ TELECOM mettra en demeure le Client de payer les sommes dues dans un délai de huit (8) jours suivant l'envoi d'une lettre de rappel par courrier électronique ou postal. CANAL+ TELECOM se réserve le droit d'en informer également le Client par tout autre moyen approprié (message vocal, SMS...).

Pour tout incident de paiement, CANAL+ TELECOM se réserve le droit de suspendre le Service conformément aux dispositions de l'article 1.10 des Présentes.

Si les sommes dues n'ont pas été intégralement payées dans un délai de quinze (15) jours à compter de la suspension du Service, CANAL+ TELECOM sera en droit de prononcer de plein droit la résiliation du Contrat conformément aux dispositions de l'article 1.11.2 des Présentes.

L'ensemble des sommes dues au titre du Contrat devient immédiatement exigible.

Tout incident de paiement entraîne de plein droit l'exigibilité de pénalités de retard calculées sur la base d'un taux d'intérêt égal à trois (3) fois le taux d'intérêt légal en vigueur à la date d'émission de la facture portant sur le montant à payer, sans préjudice des dommages-intérêts que pourra réclamer CANAL+ TELECOM au Client.

1.7.3.2 Le règlement des Frais d'accès au Service s'effectue conformément aux modalités précisées dans le Bulletin de Souscription, au comptant ou en plusieurs échéances sans frais. Le Client peut à tout moment, à son initiative, rembourser par anticipation, en tout ou partie, le montant des échéances restant dues, sans indemnité. En cas de défaillance dans le règlement d'une échéance, CANAL+ TELECOM pourra exiger le paiement anticipé des sommes restant dues au titre des Frais d'accès au Service. La résiliation du Contrat d'abonnement, pour quelque raison que ce soit, entraîne de plein droit l'exigibilité immédiate des sommes restant dues au titre des Frais d'accès au Service. Jusqu'à la date de leur règlement effectif, les sommes restant dues produisent des intérêts de retard au taux d'intérêt légal.

1.8 Durée du Contrat

Le Contrat est conclu pour une durée indéterminée sous réserve des Conditions Particulières applicables à chaque Service ou des caractéristiques spécifiques de l'Offre Internet CANAL+.

1.9 Modification du Contrat

CANAL+ TELECOM se réserve le droit de modifier les termes du Contrat à tout moment dans le respect des dispositions de l'article L.22433 du Code de la consommation. Tout projet de modification du Contrat sera communiqué au Client par courrier électronique ou postal au moins un (1) mois avant son entrée en vigueur, assorti de l'information selon laquelle le Client peut, tant qu'il n'a pas expressément accepté les dispositions telles que modifiées, résilier le Contrat dans un délai de quatre (4) mois à compter de la notification de modification du Contrat et dans les conditions fixées à l'article 1.11.1 des Présentes.

1.10 Suspension

En cas de manquement du Client à l'une de ses obligations prévues au titre du Contrat, notamment en cas d'incident de paiement tel que visé à l'article 1.7.3, CANAL+ TELECOM pourra suspendre le Service après avoir mis le Client en demeure de remédier au manquement par l'envoi d'une lettre de rappel par courrier électronique ou postal dans un délai de huit (8) jours restée sans effet.

En cas de manquement grave du Client à ses obligations contractuelles notamment d'utilisation anormale ou frauduleuse du Service, d'utilisation à des fins illicites ainsi qu'en cas d'utilisation du Service de nature à porter atteinte à des droits de propriété intellectuelle, en violation de son obligation d'usage raisonnable ou contraire à la réglementation en vigueur, ou sur injonction d'une autorité judiciaire compétente, CANAL+ TELECOM peut suspendre le Service après en avoir informé au préalable le Client par courrier électronique ou postal, sauf urgence. CANAL+ TELECOM peut également suspendre le Service si la confidentialité des Identifiants du Client est menacée.

Le Service VoIP est soumis pour la partie hors forfait à un seuil maximal de consommations mensuelles pour les communications payables à terme échu. Ce seuil est défini dans les Conditions tarifaires. En cas de dépassement de ce seuil, CANAL+ TELECOM suspendra le Service Téléphonie, sauf accord préalable intervenu avec le Client sur le dépassement dudit seuil et éventuellement versement d'une avance forfaitaire.

Cette suspension interviendra après que CANAL+ TELECOM en ait informé au préalable le Client lui demandant de verser une avance sur consommation, le cas échéant.

I.11 Résiliation

I.11.1 Résiliation par le Client

Sous réserve des Conditions Particulières et des Conditions Tarifaires et notamment de la durée d'engagement pour le Service souscrit par le Client, le Client peut résilier à tout moment tout ou partie du Contrat soit par notification écrite adressée au Service Clients CANAL+, soit à partir de l'interface en ligne depuis laquelle le consommateur peut conclure des contrats par voie électronique, soit en se rendant en CANAL+ Store ou en appelant le 1057 (service gratuit + prix d'un appel local). La résiliation sera effective dans un délai de dix (10) Jours à compter de la réception par CANAL+ TELECOM de la demande de résiliation.

En cas de demande de portabilité sortante, conformément à l'article IV.3.2 des présentes, les modalités de résiliation ci-dessus ne s'appliquent pas.

En cas de déménagement, hors le cas de transfert exposé à l'article II.2 des Présentes, si le Client n'est pas éligible au Service de CANAL+ TELECOM à sa nouvelle adresse, un justificatif de domicile devra être fourni à CANAL+ TELECOM.

En cas de non-conformité avec le Contrat ou de défaut de fourniture d'un des éléments d'une offre groupée, le Client peut, conformément à l'article L224-42-2 II du code de la consommation, résilier le Contrat, sans frais.

En cas de surendettement justifié (courrier de recevabilité de la commission de surendettement), le Client peut résilier le Contrat sans frais.

I.11.2 Résiliation par CANAL+ TELECOM

En cas de manquement grave du Client à ses obligations contractuelles notamment d'utilisation anormale ou frauduleuse du Service, d'utilisation à des fins illicites ainsi qu'en cas d'utilisation du Service de nature à porter atteinte à des droits de propriété intellectuelle, contraire à la réglementation en vigueur ou sur injonction d'une autorité judiciaire compétente, CANAL+ TELECOM pourra mettre en demeure le Client de remédier à la situation et, le cas échéant, suspendre son Service. Si le Client n'a pas remédié au manquement contractuel dans un délai de huit (8) jours à compter de la mise en demeure, CANAL+ TELECOM sera en droit de procéder de plein droit à la résiliation de tout ou partie du Contrat aux torts exclusifs du Client en l'en informant par l'envoi d'un courrier recommandé avec accusé de réception.

Pour tout autre motif légitime, CANAL+ TELECOM peut résilier de plein droit le Contrat du Client après l'en avoir informé au moins trente (30) jours à l'avance par courrier électronique ou postal.

I.11.3 Résiliation dans le cadre du Dégroupage partiel

Pour les Clients ayant souscrit au Dégroupage partiel, le contrat d'abonnement avec l'opérateur de la boucle locale devra être maintenu pendant toute la durée du Contrat d'abonnement.

En cas de résiliation de l'abonnement auprès de l'opérateur de la boucle locale ou de la mise en place d'un service limité par l'opérateur de la boucle locale, pour quelque motif que ce soit, le Client devra résilier son Contrat dans les conditions décrites au présent article.

I.11.4 Résiliation pour impossibilité technique de fournir le Service ou une Option

Si CANAL+ TELECOM constate une impossibilité technique totale non imputable au Client de fournir le Service Internet ou une Option souscrite simultanément, CANAL+ TELECOM en informe le Client, qui pourra décider de poursuivre le Contrat ou de le résilier sans frais ni pénalités par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception au Service Clients. Le cas échéant, les paiements effectués par le Client correspondants au Service non fourni ou à l'Option non fournie, lui seront remboursés dans un délai maximal de dix (10) jours après la résiliation effective du Service ou de l'Option.

I.11.5 Modalités et conséquences de la résiliation du Contrat

Quels que soient l'auteur et la cause de la résiliation, l'ensemble des sommes dues au titre du Contrat devient immédiatement exigible.

Le Service sera facturé par CANAL+ TELECOM jusqu'à la date de résiliation effective du Contrat ou le cas échéant, jusqu'à la date de fin d'engagement lorsque la résiliation est aux torts exclusifs du Client, ainsi que, toute somme dont le Client serait redevable dont notamment les frais de résiliation (si applicables), tels qu'indiqués au sein des Conditions tarifaires et dans le respect des dispositions visées à l'article I.11.1 des Conditions Générales.

I.11.6 Résiliation à l'initiative d'un opérateur tiers

Dans le cadre du fonctionnement du marché des télécommunications, un opérateur tiers peut demander la reprise de la ligne du Client. En cas de notification d'une telle demande, CANAL+ TELECOM informe le Client par courrier électronique, SMS ou tout autre moyen approprié afin de vérifier s'il est bien à l'origine de cette demande.

Si le Client confirme ou ne répond pas dans le délai indiqué, la résiliation est exécutée et entraîne la perte des services concernés.

Si le Client conteste être à l'origine de la demande, le Contrat se poursuit et les services sont maintenus.

I.12 Données Personnelles

I.12.1 Traitement

Le Client reconnaît que CANAL+ FRANCE S.A.S. au capital de 45543488 €, immatriculée au RCS de Nanterre sous le numéro 812514586, dont le siège social est situé 50 rue Camille Desmoulins - 92863 Issy-les-Moulineaux Cedex 9, traite les données personnelles communiquées par le Client à CANAL+ TELECOM dans le cadre de son Abonnement, dans les conditions définies au présent article. Le traitement de ces Données est nécessaire à l'exécution du Contrat et est réalisé conformément à la réglementation applicable à la protection des données personnelles et notamment, la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978 telle que modifiée et le règlement européen relatif à la protection des données personnelles du 14 avril 2016 (ci-après « la réglementation applicable à la protection des données personnelles »).

Les Données personnelles du Client sont destinées à CANAL+ FRANCE et à ses sous-traitants assurant la fourniture des Services objets du Contrat et, le cas échéant, à ses partenaires en conformité avec la réglementation applicable à la protection des données personnelles. Les Données personnelles pourront également être communiquées à des organismes publics, auxiliaires de justice, officiers ministériels, afin de se conformer à toute loi ou réglementation en

vigueur, à qui CANAL+ TELECOM ou CANAL+ France seraient tenues de répondre (demande judiciaire ou administrative).

Les Données personnelles du Client sont traitées pour la gestion administrative, technique et commerciale de son Contrat ainsi qu'à des fins de suivi de qualité, de prospection commerciale, de détection des impayés ou de fraude aux droits de CANAL+ TELECOM ou CANAL+ FRANCE, de gestion des contentieux, ou encore, le cas échéant, de gestion des exclusions associées à de telles fraudes. Les informations facultatives sont destinées à mieux connaître le Client et ainsi à améliorer les Services qui lui sont proposés.

Le cas échéant, dans le respect de la réglementation applicable à la protection des données personnelles, CANAL+ TELECOM pourra adresser au Client, par tout moyen, des informations lui permettant de mieux connaître les Services de CANAL+ TELECOM ainsi que des propositions commerciales. Le Client autorise CANAL+ FRANCE à collecter les données d'usage à des fins de suivi de qualité, de facturation détaillée et afin de définir des typologies d'utilisateurs permettant de recommander des produits et Services adaptés à ses besoins et/ou usages. Le Client peut s'opposer à cette utilisation en écrivant au Délégué à la protection des données (DPO) dans les conditions définies à l'article I.12.2 ci-après. Par ailleurs, l'Abonné autorise CANAL+ FRANCE à procéder à l'enregistrement des échanges téléphoniques à des fins de suivi de qualité. L'Abonné peut s'y opposer en le notifiant au conseiller.

En cas de fraude détectée sur un moyen de paiement, CANAL+ FRANCE se réserve le droit d'inscrire le moyen de paiement litigieux et son titulaire (Client ou Tiers Payeur) sur une liste d'exclusion pour une durée de deux (2) ans à compter de la date d'inscription sur cette liste. Le cas échéant, tant que le moyen de paiement sera inscrit sur cette liste, il ne pourra être utilisé pour le paiement du Service et, si CANAL+ FRANCE est en mesure d'identifier que le Client est le titulaire du moyen de paiement litigieux, le Client sera informé de cette inscription et pourra présenter ses observations.

Les Données personnelles du Client font l'objet d'un archivage électronique par CANAL+ FRANCE pendant toute la durée de souscription du Contrat et pendant les durées légales de conservation et de prescription.

CANAL+ FRANCE met en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de garantir la sécurité des données personnelles du Client. Ces mesures comprennent la mise en place de politiques, procédures et solutions techniques permettant de prévenir et de traiter les vulnérabilités et les incidents de sécurité identifiés. En conformité avec la réglementation applicable, selon la nature de l'incident, CANAL+ FRANCE pourra notifier les Clients dont les données personnelles auraient été impactées par un incident de sécurité.

Les Données personnelles du Client peuvent être transférées à des prestataires techniques hors de l'Union Européenne, dans le strict respect des conditions de protection prévues par la réglementation applicable à la protection des données personnelles. En l'absence de décision de la Commission Européenne reconnaissant le pays destinataire des données personnelles du Client comme ayant un niveau de protection adéquat, CANAL+ FRANCE prend les dispositions appropriées vis à vis de ses partenaires et sous-traitants impliqués (dont la signature des Clauses contractuelles types de la Commission européenne). Le Client peut obtenir une copie des dispositions prises pour permettre le transfert de ses données en dehors de l'Union européenne, sur demande formulée aux points de contact figurant à l'article I.12.2 ci-dessous. Conformément à la réglementation applicable et afin de respecter le secret des affaires et les obligations de confidentialité auxquelles CANAL+ FRANCE est tenu, certaines informations pourront être occultées. Cette copie pourra également prendre la forme d'un résumé des mesures prises pour permettre le transfert des données personnelles du Client.

CANAL+ FRANCE peut, dans le respect de la réglementation applicable à la protection des données personnelles, communiquer les coordonnées du Client à des partenaires commerciaux susceptibles de lui adresser des offres commerciales, sous réserve de l'acceptation préalable du Client. Le Client a la faculté de s'y opposer.

Les Données Personnelles du Client peuvent être transmises par CANAL+ TELECOM dans le cadre de la mise à disposition de la liste des usagers pour la constitution de l'annuaire téléphonique ou la fourniture de services de renseignements téléphoniques aux éditeurs d'annuaires téléphoniques et/ou aux fournisseurs de services de renseignements téléphoniques et aux services d'urgence. Le Client peut refuser la transmission de ses Données personnelles. Le Client a la faculté de s'y opposer en adressant un courrier postal au Service Clients. Le Client est informé que l'ensemble des informations relatives au traitement de ces données personnelles est accessible au sein du document « Données personnelles et Confidentialité » disponible sur le site www.canalplusinternet.com.

I.12.2 Exercice de ses droits par le Client sur ses Données personnelles

Le Client peut exercer à tout moment ses droits (accès, rectification, effacement, opposition, limitation au traitement et portabilité) sur les Données le concernant en écrivant au Délégué à la protection des données (« DPO ») par courrier électronique à dpo.outremer@canal-plus.com, en justifiant de son identité.

Le Client peut également définir des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication à des tiers des données personnelles le concernant après son décès.

Le Client a la possibilité d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (« CNIL »).

I.12.3 Secret des correspondances privées

Compte tenu du secret dont bénéficient les correspondances privées, CANAL+ TELECOM n'exerce aucun contrôle sur le contenu des données reçues ou transmises par le Client sur son réseau et/ou sur le réseau Internet. Toutefois, il peut être fait exception à cette règle de confidentialité dans les limites autorisées par la réglementation applicable, notamment à la demande des autorités publiques et/ou judiciaires.

I.12.4 Démarchage téléphonique

A compter du 11 août 2026, conformément à l'article L. 223-2 du Code de la consommation, le Client est informé qu'il est interdit de le démarcher par téléphone à des fins commerciales sans son consentement préalable, sauf dans le cadre de l'exécution d'un contrat en cours. Le recueil de son numéro de téléphone est nécessaire à la gestion du présent abonnement, sauf accord exprès de sa part pour être contacté à des fins de prospection commerciale.

I.13 Propriété intellectuelle

Tout élément mis à la disposition du Client (notamment mais non limitativement toutes données, informations, textes, fichiers, logiciels, matériels) à l'occasion du Service constitue la propriété exclusive de CANAL+ TELECOM (ou de ses partenaires). Le Client s'engage à ne pas violer les dispositions légales sur les droits d'auteur lors de l'utilisation de tout Service et notamment à ne pas commettre d'actes susceptibles de constituer une contrefaçon. CANAL+ TELECOM dégage toute responsabilité en cas d'action en contrefaçon intentée par un tiers à l'encontre du Client. Le Client n'acquiert aucun droit de propriété intellectuelle sur les bases de données de CANAL+ TELECOM, ni sur ses marques, concepts, interfaces graphiques, logos et plus largement sur aucune des œuvres de l'esprit et créations sur lesquelles CANAL+ TELECOM est titulaire de droits de propriété intellectuelle.

Le Client doit veiller à respecter les droits de propriété intellectuelle de tout tiers. Il s'engage à signaler à CANAL+ TELECOM tout élément ou comportement qui lui semble illégal. CANAL+ TELECOM pourra faire suivre au Client toute réclamation, notamment d'une société de gestion collective de droits d'auteur, artistes ou producteurs, concernant une atteinte aux droits de propriété intellectuelle de tiers, comme une réclamation concernant l'usage de marques contrefaites, d'un brevet ou autres droits protégés.

I.14 Droit de rétractation

I.14.1 Contrat conclu en Boutiques

Le Client ne dispose d'aucun droit de rétractation pour toute souscription effectuée dans une Boutique.

I.14.2 Contrat conclu dans un Stand régulier (situé dans les galeries commerciales)

Le Client ne dispose d'aucun droit de rétractation pour toute souscription effectuée dans un stand mobile installé dans la galerie marchande des grandes surfaces.

I.14.3 Contrat conclu dans les foires et salons

Le Client ne dispose d'aucun droit de rétractation pour toute souscription effectuée dans une foire ou dans un salon.

I.14.4 Contrat conclu à distance ou hors établissement

Conformément à l'article L.22148 du Code de la consommation, le Client dispose d'un délai de (14) quatorze jours pour exercer son droit de rétraction d'un contrat conclu à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts que ceux prévus à l'article L. 221-23 du code de la consommation. Le délai de quatorze (14) jours court à compter du lendemain de l'acceptation de l'offre ou de la date de réception du Matériel.

Le Client exerce son droit de rétractation dans le délai précité en écrivant au Service Clients à l'adresse e-mail serviceclient@canalplusinternet.com ou aux adresses postales Service Clients CANAL+ INTERNET – BP 91 - 97153 POINTE-A-PITRE CEDEX pour les AntillesGuyane et Service Clients CANAL+ INTERNET – CS 41077 - 97495 SAINTE CLOTILDE CEDEX pour la Réunion. Le Client peut imprimer le formulaire de rétractation communiqué lors de la souscription ou exercer son droit de rétractation en ligne sur canalplusinternet.com. S'il utilise cette fonctionnalité en ligne, CANAL+ TELECOM enverra, sans retard excessif, un accusé de réception de la rétractation sur un support durable (par exemple, par courriel), y compris son contenu ainsi que la date et l'heure de sa soumission.

Le Client est tenu de restituer le Matériel (Box Internet et accessoires) en parfait état de fonctionnement, sans retard excessif et au plus tard dans les quatorze (14) jours suivant sa décision de se rétracter (ou, le cas échéant, suivant le portage effectif du numéro). Le renvoi ou la restitution peut être effectué par voie postale à Service Clients CANAL+ INTERNET – BP 91 – 97153 POINTE-A-PITRE CEDEX pour les AntillesGuyane, à Service Clients CANAL+ INTERNET – CS 41077 – 97495 SAINTE CLOTILDE CEDEX pour la Réunion ou directement en CANAL+ Store. Le délai est considéré comme respecté si le Matériel (Box Internet et accessoires) est renvoyé avant l'expiration du délai de quatorze (14) jours.

Dans le cas d'un contrat conclu à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement, et dont le Client a demandé l'exécution avant la fin du délai de rétractation, la demande de conservation du numéro prévue à l'article L. 44 du code des postes et des communications électroniques adressée durant ce délai à un autre opérateur auprès duquel il souscrit un nouveau contrat entraîne, pour le Client, des obligations de renvoi ou de restitution des biens dans des conditions identiques à celles prévues à l'article L. 121-213 du Code de la consommation pour l'exercice du droit de rétractation, sous réserve du délai de restitution, qui court à compter du portage effectif du numéro.

Le Client verse par ailleurs à CANAL+ TELECOM un montant correspondant au service fourni dans des conditions identiques à celles prévues à l'article L. 121-215 pour l'exercice du droit de rétractation, sous réserve que le montant corresponde au service fourni jusqu'au portage effectif du numéro.

CANAL+ TELECOM est tenue de rembourser les sommes versées dans des conditions identiques à celles prévues à l'article L. 121-214, sous réserve du délai de remboursement, qui court à compter du portage effectif du numéro. Le Client est informé des conséquences d'une demande de conservation du numéro effectuée auprès d'un autre opérateur durant le délai de rétractation en même temps qu'il est informé de l'existence de son droit de rétractation. Enfin, et uniquement pour les contrats conclus hors établissement, aucun paiement ou aucune contrepartie, sous quelque forme que ce soit, ne peut être demandé au Client avant l'expiration d'un délai de sept (7) jours à compter de sa souscription.

I.15 Communication entre les Parties

Toute communication de CANAL+ TELECOM est envoyée au Client par courrier électronique ou postal à la dernière adresse indiquée à CANAL+ TELECOM. Pour toute question ou réclamation concernant le Contrat, le Client pourra contacter le Service Clients.

I.16 Notification

Toute notification de la part de CANAL+ TELECOM au Client se fera indifféremment par courrier électronique ou postal, sauf disposition particulière du Contrat.

I.17 Assistance et intervention techniques

I.17.1 Assistance technique

CANAL+ TELECOM met à la disposition de ses Clients un Service Assistance qui fera ses meilleurs efforts pour résoudre par téléphone, par courrier électronique ou postal, les difficultés techniques rencontrées dans le cadre de l'utilisation du Service.

Le Service Assistance est accessible soit :

- Par téléphone : 1057 (service gratuit + prix appel, ouvert 7j/7 24h/24)
- Par courrier électronique : serviceclient@canalplusinternet.com
- Par courrier postal : Service Clients INTERNET CANAL+ – BP 91 - 97153 POINTE-A-PITRE CEDEX pour les AntillesGuyane ou Service Clients CANAL+ INTERNET – CS 41077 - 97495 SAINTE CLOTILDE CEDEX pour la Réunion.

I.17.2 Intervention technique

Dans le cas où une intervention au domicile du Client est nécessaire, le Client est informé que CANAL+ TELECOM confie cette intervention à un professionnel tiers (ciaprès le « Prestataire technique ») et prend en charge l'intégralité des coûts afférents à l'intervention, sauf dans les cas suivants :

- Si l'origine de la difficulté technique détectée par le Prestataire technique se révèle être le fait du client notamment, mais non limitativement, en cas de défaut de la connexion de la Box Internet, du Hub, du Répéteur Wi-Fi, du téléphone ou de tout autre équipement sur l'installation ou d'un défaut de fonctionnement de l'installation téléphonique du Client, le Client supportera le coût de l'intervention et règlera directement le Prestataire technique sur présentation de sa facture ;
- Si le problème technique est le fait du Client et que le Prestataire technique est dans l'obligation d'effectuer une intervention supplémentaire pour résoudre le problème technique, un devis mentionnant le tarif de l'intervention sera adressé au Client. L'intervention supplémentaire n'interviendra qu'après acceptation expresse du devis par le Client. Le Client reconnaît que l'acceptation du devis du Prestataire technique le conduit à conclure un contrat séparé avec ce dernier, distinct du Contrat conclu avec CANAL+ TELECOM. CANAL+ TELECOM n'est donc pas responsable d'éventuelles difficultés pouvant résulter du contrat avec le Prestataire technique.

I.18 Cession

CANAL+ TELECOM peut céder à tout tiers tout ou partie de ses droits et obligations découlant du Contrat. Le Client ne peut pas céder, louer ou mettre à disposition, tout ou partie du Contrat, sans l'accord préalable et écrit de CANAL+ TELECOM.

I.19 Force majeure

CANAL+ TELECOM ne sera pas responsable des pertes, dommages, retards comme d'un défaut d'exécution ou d'une exécution partielle du Contrat résultant directement ou indirectement d'un cas de force majeure.

Les cas de force majeure sont ceux reconnus comme tels par la jurisprudence de la Cour de cassation.

Outre les cas habituellement reconnus par la jurisprudence, sont expressément considérés comme cas de force majeure (sans que cette liste soit limitative) :

- le fait du prince, l'acte ou l'omission d'une autorité publique, y compris toute modification de la réglementation applicable à l'exécution du Contrat ;
- l'accès limité par un propriétaire ou un gestionnaire de domaine ;
- l'attentat, la guerre civile ou étrangère ;
- le conflit social, la grève, le sabotage, les actes de vandalisme, l'incendie ou les blocus ;
- la contrainte météorologique inhabituelle (incluant de façon non limitative les cyclones tropicaux et tempêtes nommés) ;
- le dysfonctionnement total ou partiel résultant de perturbations ou d'interruptions dans la fourniture ou l'exploitation des moyens de télécommunications fournis par le ou les exploitants de réseaux, ou des serveurs exploités par des sociétés tierces, auxquels est connecté le réseau servant de support aux Services ;
- les conflits avec les prestataires ou les fournisseurs de CANAL+ TELECOM ;
- l'ordre de l'autorité publique imposant la suspension totale ou partielle de Service dans les conditions fixées par la réglementation en vigueur ;
- la cessation de l'exploitation du réseau de communications électroniques pour lequel le Service est souscrit, par décision de l'autorité publique.

I.20 Loi applicable

Le Contrat est régi par le droit français.

I.21 Règlement amiable des litiges

I.21.1 Toute réclamation du Client relative au(x) Service(s) sera traitée par le Service Clients Internet CANAL+ qui peut être joint :

- Par téléphone : 1057 (service gratuit + prix d'un appel, ouvert 7j/7 24h/24),
- Par courrier électronique : serviceclient@canalplusinternet.com
- Par courrier postal : Service Clients INTERNET CANAL+ – BP 91 - 97153 POINTE-A-PITRE CEDEX pour les AntillesGuyane ou Service Clients CANAL+ INTERNET – CS 41077 - 97495 SAINTE CLOTILDE CEDEX pour la Réunion.

Si le Service Clients est obligé de faire des recherches, la réclamation sera traitée dans un délai compris entre cinq (5) Jours et un (1) mois à compter de sa réception par le Service Clients. Elle fera l'objet d'une réponse écrite de la part de CANAL+ TELECOM en cas de demande expresse du Client en ce sens.

I.21.2 En cas d'échec d'une réclamation portée à la connaissance de CANAL+ TELECOM dans les conditions décrites au paragraphe précédent, le Client devra saisir par une nouvelle réclamation écrite le Service Abonnés Internet CANAL+ adressée à CANAL+ TELECOM, Service Abonnés, ZAC de Moudong Centre, 97122 Baie Mahault. Elle fera l'objet d'un traitement

par le Service Abonnés Internet CANAL+ dans le délai d'un (1) mois à compter de sa réception par le Service Abonnés.

I.21.3 Si le Client estime sa réclamation insatisfaisante, il pourra, à l'issue d'un délai de deux (2) mois à compter de la date de sa réclamation portée devant le Service Abonnés, saisir le Médiateur des communications électroniques via son site Internet (www.mediateur-TELECOM.fr) ou par courrier : Médiateur des communications électroniques - BP 999 - 75829 Paris Cedex 17.

CHAPITRE II - CONDITIONS PARTICULIERES D'UTILISATION DU SERVICE INTERNET DE CANAL+ TELECOM

II.1 Objet

Les présentes Conditions Particulières ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles CANAL+ TELECOM fournit au Client, qui l'accepte, un Service d'accès à Internet.

II.2 Accès au Service Internet

II.2.1 Prérequis techniques

La fourniture du Service Internet implique que le Client soit en possession de la Box Internet mise à disposition par CANAL+ TELECOM en vertu des Conditions Particulières de mise à disposition de la Box Internet. En aucun cas le Client ne pourra demander la mise à disposition de la Box Internet sans avoir préalablement souscrit au Service Internet.

Toute utilisation du Service en xDSL devra être effectuée soit à partir de la Ligne téléphonique désignée par le Client lors de sa souscription au Service soit des coordonnées précises permettant d'identifier la ligne physique dans le cas d'une construction de ligne ou d'une activation sur ligne inactive, et après installation de la Box Internet conformément aux Conditions Particulières régissant sa mise à disposition, l'ensemble de ces conditions étant nécessaires en particulier au bon acheminement des appels d'urgence. Pour être éligible, la Ligne téléphonique du Client doit être située dans une zone de couverture de Service Haut Débit.

Toute souscription au Service en Fibre implique que le domicile du Client se situe dans une zone de couverture dudit Service et le raccordement effectif du domicile du Client à la Fibre. La vérification de l'éligibilité de la Ligne à l'une ou l'autre des technologies xDSL ou Fibre peut être effectuée dans une Boutique.

Les débits indiqués sont estimatifs et peuvent varier selon les caractéristiques techniques de la ligne.

II.2.2 Accès aux services en xDSL ou en Fibre

II.2.2.1 Pour le Service en xDSL, le Client donne mandat à CANAL+ TELECOM de procéder auprès de l'opérateur de boucle locale à la commande d'un accès (activé ou non) sur sa Ligne téléphonique :

Le Client est informé que des Frais d'accès au Service pourront être facturés au tarif en vigueur aux Conditions tarifaires.

Le Client est informé que l'opérateur de boucle locale peut refuser de faire droit à une demande d'accès ou de procéder à des aménagements ou interventions sur son réseau, en application des dispositions des conventions d'accès conclues avec CANAL+ TELECOM.

Le Client est informé que CANAL+ TELECOM ne peut garantir la compatibilité du Service en xDSL avec certains systèmes de télésurveillance ou d'alarme, avec des équipements de type minitel, fax et modems autres que la Box Internet.

Le Client signale tout incident affectant le bon fonctionnement de sa Ligne à CANAL+ TELECOM. Si une intervention l'opérateur de boucle locale est nécessaire, le Client veillera à assurer aux agents de celui-ci l'accès aux installations permettant l'activation et la fourniture du Service en xDSL.

II.2.2.2 Pour le Service en Fibre, dans le cas où il n'y a pas de raccordement du domicile du Client à la Fibre existant, CANAL+ TELECOM détermine au préalable si le domicile du Client peut être raccordé. Lorsque le domicile se situe au sein d'une copropriété, le raccordement effectif du domicile dépend de la pose préalable de la Fibre dans l'immeuble, ce qui nécessite l'accord du ou des propriétaires. Dans certains cas, lors du raccordement, des impossibilités notamment techniques peuvent empêcher le raccordement effectif du domicile du Client. En cas d'impossibilité de raccordement en Fibre, le Client pourra soit demander la résiliation du Contrat soit demander la fourniture du Service en xDSL.

Le Client est informé que des Frais d'accès au Service pourront être facturés au tarif en vigueur aux Conditions tarifaires.

II.2.3 Souscription au Service Internet

La souscription au Service Internet s'effectue conformément aux modalités prévues à l'article I.3.2 des Conditions Générales et en fonction de la technologie disponible pour chaque Offre Internet CANAL+, selon les territoires.

II.2.4 Délai de fourniture du Service

Le Délai de Mise en Service étant fourni à titre indicatif, en application des dispositions de l'article L.216-2 du code de la consommation le Client peut résilier le Contrat par lettre recommandée avec avis de réception si, à l'expiration d'un délai de trente (30) jours après la signature du Contrat et après mise en demeure adressée par lettre recommandée avec avis de réception au Service Clients, CANAL+ TELECOM n'a pas pu fournir le Service dans un délai supplémentaire raisonnable.

Le cas échéant, en cas de résiliation du Contrat dans les conditions prévues au paragraphe précédent, CANAL+ TELECOM remboursera au Client, au plus tard dans les quatorze (14) jours suivants la date à laquelle le Contrat aura été dénoncé, la totalité des sommes qu'il aurait versées.

II.2.5 Transfert

En cas de déménagement du Client dans une zone de couverture du Service Internet, CANAL+ TELECOM peut en assurer le transfert à la demande du Client effectuée auprès du Service Clients. Le transfert du Service sera effectif dans un délai de quinze (15) Jours à compter de

l'enregistrement de la souscription par CANAL+ TELECOM et sous réserve que la Ligne soit construite, précablée ou encore raccordée. Le Client est informé que CANAL+ TELECOM ne garantit pas le maintien du numéro initialement porté en cas de déménagement. Les frais spécifiques liés à la réactivation et/ou à la construction de la ligne, ou au raccordement du nouveau domicile à la Fibre, restent à la charge du Client.

II.3 Description du Service Internet

Dans le cadre du Service Internet, le Client dispose d'un accès à Internet sans limitation du nombre de connexions ou de leur durée.

L'ensemble des services, options et caractéristiques dont bénéficie le Client en souscrivant au Service est décrit dans le Contrat et notamment dans les Conditions tarifaires.

Il est rappelé au Client que les débits montants et descendants représentent un maximum pouvant être atteint, le débit disponible étant dépendant des caractéristiques physiques de la Ligne, et soumis à variation en fonction notamment de l'installation électrique du logement, des conditions climatiques ou d'éventuelles perturbations électromagnétiques.

CANAL+ TELECOM met tout en œuvre pour offrir au Client une qualité optimale du Service. En cas de surcharge du réseau, le trafic en temps réel (permettant notamment la téléphonie) et la navigation web sont priorisés sur les usages identifiés comme streaming ou au moyen de logiciels de « peer to peer », susceptibles d'être ralentis.

Le niveau de synchronisation minimum garanti, suffisant pour permettre l'échange des données, varie en fonction de l'éligibilité technique du Client. En VDSL2, le débit descendant minimum garanti sur notre réseau est de 1 Mbit/s.

Le niveau de synchronisation maximum varie en fonction de l'éligibilité technique de la Ligne et de l'Offre choisie par le Client.

Si une défaillance de synchronisation perdure pendant une période continue de dix (10) Jours à compter de sa notification par le Client, ce dernier pourra demander à CANAL+ TELECOM le remboursement partiel des sommes qu'il a déjà payées à CANAL+ TELECOM au titre de sa souscription au Service, prorata temporis pour la période durant laquelle le débit de synchronisation minimum n'a pas été atteint. CANAL+ TELECOM ne saurait être tenue pour responsable d'une défaillance consécutive à un événement extérieur ou qui ne lui est pas imputable.

Dans le cas où cette défaillance perdurerait pendant une période continue supérieure à un (1) mois, chaque partie pourra décider unilatéralement de résilier de plein droit le Contrat dans les conditions définies à l'article II.1 des Conditions Générales.

Si le Client constate que le Service est interrompu, il doit le notifier au Service Clients, dans les conditions visées au II.5 des Conditions Générales.

CANAL+ TELECOM s'engage à rétablir le Service dans un délai de dix (10) Jours à compter de sa notification par le Client, ce dernier pourra demander à CANAL+ TELECOM le remboursement des sommes qu'il a déjà payées à CANAL+ TELECOM au titre de sa souscription au Service, prorata temporis pour la période durant laquelle le Service a été interrompu.

II.4 Engagements du Client

II.4.1 Le Client reconnaît être pleinement informé du défaut de fiabilité du réseau Internet, tout particulièrement en termes de sécurité relative à la transmission de données et de non garantie des performances relatives au volume et à la rapidité de transmission des données. Toutefois, le Client est informé que pour prendre toutes les mesures nécessaires à la sécurisation des transmissions et de réception des données lors d'une connexion au réseau Internet, il existe des moyens techniques qui permettent de restreindre l'accès à certains services. CANAL+ TELECOM propose ainsi la possibilité de mettre en place un contrôle parental par le biais de codes d'accès à certains Services, que choisira le Client, avant que la connexion au réseau Internet soit effective.

Le Client reconnaît être informé que l'intégrité, l'authentification et la confidentialité des informations, fichiers et données de toute nature qu'il souhaite échanger sur le réseau Internet ne peuvent être garanties. Le Client ne doit donc pas transmettre via Internet des messages dont il souhaiterait voir la confidentialité garantie de manière infaillible.

Le Client est informé que le réseau Internet véhicule des données susceptibles d'être protégées par des droits de propriété intellectuelle ou pouvant enfreindre la réglementation en vigueur. CANAL+ TELECOM met également en garde le Client sur la nature et la diversité des contenus disponibles sur le réseau Internet, lesquels peuvent être susceptibles de porter préjudice aux mineurs.

Le Client doit notifier à CANAL+ TELECOM la présence de contenus illicites portés à sa connaissance.

Le Client s'engage à ne pas utiliser le Service Internet afin de :

- transmettre sur le réseau Internet, par quelque moyen que ce soit, toute donnée ou contenu prohibé, illicite, illégal, contraire aux bonnes mœurs ou à l'ordre public, notamment et non limitativement, des contenus à caractère pédophile, pornographique, incitant à la violence, à la haine raciale ou à la commission de crimes et délits xénophobes, antisémites, portant atteinte à la dignité humaine, au droit à l'image et au respect de la vie privée d'autrui, ou plus généralement aux droits de tiers et notamment aux droits de propriété intellectuelle ;
- envoyer en masse des courriers électroniques non sollicités ;
- envoyer en masse des messages via un PABX, un serveur fax ou tout autre automate d'appel ;
- de manière à mettre en péril la disponibilité des serveurs ;
- mettre à disposition, télécharger, consulter, partager, échanger, communiquer de quelques manières que ce soit en particulier au moyen de logiciels dits « peer to peer » des œuvres protégées par des droits de propriété intellectuelle de tiers dont le Client ne détient pas les droits nécessaires en vertu de la réglementation applicable ou d'un contrat ;
- piratage sous quelque forme que ce soit, intrusion dans des systèmes informatisés ou audiovisuels, « hacking », propagation de virus, cheval de Troie ou autres programmes destinés à nuire.

Si le Client rencontre des difficultés pour envoyer des courriers électroniques en grand nombre, il peut se rapprocher du Service Clients afin d'éviter qu'ils ne soient bloqués par les outils de sécurité mis en place par CANAL+ TELECOM.

II.4.2 Conformément à l'article L. 331-21 du Code la propriété intellectuelle, le Client est informé des dispositions de l'article L. 336-3 du même code qui prévoit que : « La personne titulaire de l'accès à des services de communication au public en ligne [i.e. le Client] a l'obligation de veiller à ce que cet accès ne fasse pas l'objet d'une utilisation à des fins de reproduction, de représentation, de mise à disposition ou de communication au public d'œuvres ou d'objets protégés par un droit d'auteur ou par un droit voisin sans l'autorisation des titulaires des droits prévus aux livres Ier et II lorsqu'elle est requise. Le manquement de la personne titulaire de l'accès [i.e. le Client] à l'obligation définie au premier alinéa n'a pas pour effet d'engager la responsabilité pénale de l'intéressé, sous réserve des articles L. 335-7 et L. 335-7-1. »

Le Client reconnaît que, en cas de manquement à cette obligation, il pourra être identifié par tout ayant droit et par l'Autorité de régulation de la communication audiovisuelle et numérique (l'« ARCOM ») aux fins de voir mener contre lui une procédure administrative ou judiciaire. Le Client pourra recevoir des recommandations lui rappelant les dispositions de l'article L. 336-3, lui enjoignant de respecter l'obligation qu'elles définissent. En cas de nouvelle constatation d'un manquement, l'ARCOM pourra aviser le Client des faits de négligence caractérisée qui lui sont imputables et saisir l'autorité judiciaire en vue de poursuites pénales. Le Client encourt une amende pouvant aller jusqu'à 1 500 euros, et une suspension à l'accès au Service Internet. Le Client est également informé qu'il pourra être inscrit dans un fichier de traitement automatisé de données à caractère personnel relatif aux personnes ayant commis un manquement aux dispositions précitées.

Afin de prévenir les manquements à l'obligation définie à l'article L. 336-3 précité, le Client est informé qu'il existe des moyens de sécurisation du Service Internet, notamment présentés par l'ARCOM sur son site Internet.

Par ailleurs, le Client reconnaît que la violation des droits d'auteur ou des droits voisins [telle que par exemple la reproduction, la représentation, la mise à disposition ou la communication au public d'œuvres ou d'objets protégés par un droit d'auteur ou par un droit voisin sans l'autorisation des titulaires des droits] constitue un acte de contrefaçon, passible de sanctions civiles et/ou pénales. Ces dernières peuvent aller jusqu'à 3 ans d'emprisonnement et 300 000 euros d'amende, assorties le cas échéant des peines complémentaires prévues au code pénal (par exemple : suspension de l'accès à Internet et interdiction de souscrire à un autre contrat d'abonnement à un service de communication au public en ligne pendant la durée de la suspension). Le Client est également informé qu'il existe des offres légales de contenus culturels en ligne. L'ARCOM référence les offres respectueuses des droits de propriété intellectuelle sur son site Internet.

Le Client reconnaît également que les pratiques ne respectant pas le droit d'auteur ou les droits voisins sont dangereuses pour le renouvellement de la création artistique et pour l'économie du secteur culturel.

II.4.3 Le Client s'engage à utiliser le Service pour ses besoins propres dans le cadre d'un usage strictement privé et personnel. Il s'engage en particulier à n'utiliser les fichiers et données qu'à destination de ses propres équipements, les fichiers et données ne pouvant en aucun cas être utilisés, directement ou indirectement, pour permettre à un tiers de bénéficier du Service.

CANAL+ TELECOM se réserve le droit de suspendre ou de résilier le Service Internet dans les conditions définies aux articles I.10 et I.11.2 des Conditions Générales en cas d'utilisation anormale dudit Service, de manquement par le Client à l'une de ses obligations au titre de Présentes, notamment d'utilisation anormale ou frauduleuse du Service, d'utilisation à des fins illicites ainsi qu'en cas d'utilisation du Service de nature à porter atteinte aux droits de propriété intellectuelle de tiers ou en violation de son obligation d'usage raisonnable, ou sur injonction d'une autorité judiciaire compétente, ou contraire à la réglementation en vigueur.

II.4.4 Le Client fera en sorte de se rendre disponible et laissera l'accès à son domicile pour les rendez-vous d'installation ou d'intervention techniques nécessaires à la Mise en Service et au bon fonctionnement du Service, qui lui seront proposés par CANAL+ TELECOM.

II.5 Utilisation du Service VoIP

Le Service VoIP est accessible via le Service Internet. Le Client s'engage à utiliser le Service VoIP tant pour ses appels entrants que sortants, à des fins exclusivement personnelles et domestiques. CANAL+ TELECOM attribue au Client un numéro de téléphone distinct du numéro fourni par son ancien opérateur sauf si le Client opte pour la portabilité de son ancien numéro conformément à l'article 44 du CPCE.

Le numéro de téléphone attribué par CANAL+ TELECOM ne peut être considéré comme acquis de manière définitive au Client ; CANAL+ TELECOM peut pour des raisons indépendantes de sa volonté notamment en cas d'évolution du plan de numérotation géré par l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP) être contrainte de modifier le numéro de téléphone attribué sans que cela n'ouvre droit à une quelconque indemnisation au bénéfice du Client.

Par défaut, le numéro de téléphone du Client attribué par CANAL+ TELECOM est affiché sur le terminal du destinataire. Toutefois, sous réserve de la faisabilité technique et sur la demande expresse du Client, le numéro de téléphone porté du Client pourra être affiché sur le terminal du destinataire.

CANAL+ TELECOM s'engage à prendre toutes les dispositions nécessaires pour assurer de manière permanente et continue l'exploitation du Service VoIP sans interruption. CANAL+ TELECOM prendra toutes précautions utiles afin d'éviter une interruption du Service VoIP.

Toutefois, l'attention du Client est attirée sur le fait qu'une communication est susceptible d'être interrompue pour des raisons techniques. Aucun niveau minimal de service n'est assuré par CANAL+ TELECOM pour le Service VoIP.

Le Client ne devra pas utiliser le Service VoIP :

- de manière à mettre en péril la disponibilité du réseau de CANAL+ TELECOM ;
- en tant que passerelle de réacheminement d'appels ;
- de manière ininterrompue via une composition automatique et continue des numéros de téléphone ;
- pour des appels vers des serveurs vocaux de type Audiotel avec un numéro géographique ;
- en violation de son obligation d'usage raisonnable ;
- ou de toute autre manière abusive.

Le Client est informé qu'en toute hypothèse l'intégralité des communications téléphoniques lui seront facturés aux tarifs en vigueur. Le Service VoIP ne permet pas d'acheminer les communications vers les numéros spéciaux dont l'opérateur attributaire n'a pas souhaité une collecte possible par un autre opérateur que France Télécom. Afin de permettre à tous les Clients d'accéder au réseau dans des conditions optimales et d'éviter la fraude, le Client s'engage à ne pas dépasser une durée maximale de communication par appel (VolP).

II.6 Utilisation du Service Ma Maison CANALBOX

La souscription au Service Ma Maison CANALBOX est subordonnée à la souscription au Service Internet de l'Offre Internet CANAL+ dans les conditions prévues à l'article II.2.3. Le Service Ma Maison CANALBOX permet la programmation et/ou le contrôle par le Client des Objets Connectés, à son domicile ou à distance, via l'utilisation de l'Application et du Hub. Toute utilisation du Service Ma Maison CANALBOX est subordonnée au respect des présentes Conditions Particulières, de l'ensemble des Conditions Générales ainsi que des Conditions Générales d'Utilisation de l'Application.

II.6.1 Accès au Service Ma Maison CANALBOX

L'accès au Service Ma Maison CANALBOX implique que le Client soit en possession de la Box Internet, du Hub, de l'Application ainsi que des Objets Connectés.

II.6.2 Souscription au Service Ma Maison CANALBOX

Le Client peut souscrire au Service Ma Maison CANALBOX simultanément à la souscription au Service Internet ou à tout moment de son abonnement au Service Internet. Les tarifs applicables au Service Ma Maison CANALBOX sont ceux définis dans les Conditions tarifaires en vigueur au jour de la souscription au Service Ma Maison CANALBOX.

II.6.3 Fourniture et utilisation du Service Ma Maison CANALBOX

Le Service Ma Maison CANALBOX est accessible à tout moment sous réserve de la parfaite connexion du matériel requis, et notamment du Hub sur la Box Internet maintenue constamment sous tension. En tout état de cause, et conformément aux dispositions de l'article I.6 des Conditions Générales, CANAL+ TELECOM ne saurait être tenue responsable des conséquences d'une interruption de fourniture de courant électrique, laquelle entraîne une interruption du Service Ma Maison CANALBOX.

Le Client s'engage à utiliser le Service Ma Maison CANALBOX à des fins exclusivement personnelles et domestiques.

II.6.4 Résiliation du Service Ma Maison CANALBOX

Le Service Ma Maison CANALBOX est une Option avec abonnement mensuel qui peut être résiliée à tout moment à la demande du Client, en contactant le Service Clients. Cette résiliation sera effective le mois suivant la demande.

La résiliation du Service Internet, quel que soit son motif, entraîne la résiliation automatique du Service Ma Maison CANALBOX. La résiliation du Service Ma Maison CANALBOX n'a pas de conséquence sur l'abonnement au Service Internet.

II.7 Fourniture du Répéteur Wi-Fi

Le Répéteur Wi-Fi permet au Client de capter le réseau Wi-Fi émis par la Box Internet compatible pour le dupliquer, sans perte de débit, à un autre endroit physiquement éloigné de la Box Internet compatible.

Toute utilisation du Répéteur Wi-Fi est subordonnée au respect des présentes Conditions Particulières ainsi que de l'ensemble des Conditions Générales.

II.7.1 Souscription à la fourniture du Répéteur Wi-Fi

La souscription à la fourniture du Répéteur Wi-Fi est exclusivement compatible avec le Service en Fibre de l'Offre Internet CANAL+ dans les conditions prévues à l'article I.3.2.

Le Client peut souscrire à la fourniture du Répéteur Wi-Fi simultanément à la souscription au Service en Fibre ou à tout moment de son abonnement au Service en Fibre.

Les tarifs applicables au Répéteur Wi-Fi sont ceux définis dans les Conditions tarifaires en vigueur au jour de la souscription à la fourniture du Répéteur Wi-Fi.

II.7.2 Utilisation du Répéteur Wi-Fi

Le Répéteur Wi-Fi implique que le Client soit en possession de la Box Internet compatible.

Le service permis par le Répéteur Wi-Fi est accessible à tout moment sous réserve de la parfaite connexion du Répéteur Wi-Fi sur la Box Internet compatible maintenue constamment sous tension.

Le Client s'engage à utiliser le Répéteur Wi-Fi à des fins exclusivement personnelles et domestiques.

II.7.3 Résiliation de l'Option Répéteur Wi-Fi

La fourniture du Répéteur Wi-Fi est une Option avec abonnement mensuel qui peut être résiliée à tout moment à la demande du Client, en contactant le Service Clients. Cette résiliation sera effective le mois suivant la demande.

La résiliation du Service en Fibre, quel que soit son motif, entraîne la résiliation automatique de l'Option Répéteur Wi-Fi. La résiliation de l'Option Répéteur Wi-Fi n'a pas de conséquence sur l'abonnement au Service en Fibre.

II.8 Identifiants

Sauf manquement de CANAL+ TELECOM ou fraude imputable à un tiers, le Client est seul responsable de l'utilisation du Service Internet, y compris de ses Identifiants, ainsi que de toutes les conséquences notamment financières en résultant. En particulier, le Client doit s'assurer qu'aucune personne n'ait accès au Service Internet sans son autorisation et veiller en particulier à la confidentialité de ses Identifiants. Le Client doit immédiatement informer CANAL+ TELECOM de toute utilisation non autorisée du Service Internet et en particulier de ses Identifiants. Si CANAL+ TELECOM a une raison légitime de croire que la confidentialité des Identifiants du Client est menacée, CANAL+ TELECOM se réserve le droit de suspendre le Service Internet conformément à l'article I.10 des Conditions Générales. Le Client pourra demander la réactivation du Service Internet en contactant le Service Clients.

II.9 Responsabilité de CANAL+ TELECOM

CANAL+ TELECOM n'est pas responsable des contenus accessibles sur le réseau Internet et des dommages qui peuvent naître de leur utilisation à moins que ces dommages n'aient été causés intentionnellement par CANAL+ TELECOM. Conformément aux dispositions de l'article I.6 des Conditions Générales, CANAL+ TELECOM ne saurait être tenue responsable des conséquences d'une interruption de Service du fait du Client telle que notamment un mauvais branchement de la Box Internet ni d'une interruption de fourniture de courant électrique, laquelle entraîne une interruption du Service Internet. Le Client est notamment informé que l'interruption du Service, pour quelque cause que ce soit, rend inaccessibles les numéros d'urgence. CANAL+ TELECOM ne saurait être tenue pour responsable de l'exploitation des données et informations que le Client aurait introduites sur le réseau Internet sauf disposition légale contraire. CANAL+ TELECOM décline toute responsabilité quant aux conséquences d'une utilisation frauduleuse, abusive ou excessive du Service Internet par le Client. En tout état de cause, la responsabilité de CANAL+ TELECOM ne pourra pas être retenue en cas de manquement à ses obligations contractuelles du fait d'un cas fortuit ou de force majeure, conformément à l'article I.19 des Conditions Générales.

II.10 Responsabilité du Client

Le Client est responsable de tout actes conduisant à la mise à disposition, au téléchargement, à la consultation, au partage ou à l'échange d'œuvres protégées par des droits de propriété intellectuelle de tiers.

Le Client est seul responsable de l'utilisation du Service et il s'engage à respecter les réglementations en vigueur. Il garantit CANAL+ TELECOM contre toute plainte ou réclamation de tiers liés à son utilisation du Service.

En cas d'interruption du Service Internet en raison d'une détérioration de la Ligne du fait du Client, ce dernier est informé qu'il prend à sa charge l'intégralité des coûts afférents à l'intervention. CANAL+ TELECOM facturera au Client, au tarif en vigueur, l'intervention de l'exploitant du réseau pour le rétablissement du Service. L'intervention de l'exploitant du réseau devra être sollicitée auprès de CANAL+ TELECOM par le Client, ce dernier ne devant en aucun cas la solliciter lui-même directement auprès de France Télécom.

CHAPITRE III - CONDITIONS PARTICULIERES DE MISE A DISPOSITION PAR CANAL+ TELECOM DES MATERIELS

III.1 Objet

Les présentes Conditions Particulières ont pour objet de définir les conditions de mise à disposition des Matériels.

III.2 Configuration minimale

Le Client doit disposer d'un équipement compatible avec les Services souscrits, suivant les configurations minimales précisées dans les Fiches d'Information Standardisée disponibles sur le site Internet www.canalplusinternet.com.

La Box Internet est indispensable au Service d'accès à Internet et au Service de VoIP.

III.3 Livraison de Matériel(s)

Le(s) Matériel(s) est (sont) remis au Client lors de la souscription au Service dans une Boutique ou lors de l'installation si elle est effectuée par un technicien, soit livré par un transporteur privé au lieu indiqué sur le Bulletin de Souscription.

En cas de livraison, CANAL+ TELECOM s'engage à livrer le(s) Matériel(s) sans retard injustifié et au plus tard quinze (15) jours à compter de la souscription.

Il appartient au Client de vérifier le contenu du colis au moment de sa réception et notamment que le(s) Matériel(s) est (sont) complet et en bon état de marche. Le Client s'engage à apporter les réserves nécessaires sur le bordereau de livraison ou le cas échéant à refuser la livraison. A défaut de réserve écrite de la part du Client, aucune réclamation quant à l'état des Matériels ne sera admise.

III.4 Installation

L'installation des Matériels est effectuée par le Client sous son entière responsabilité. CANAL+ TELECOM pourra à tout moment demander au Client d'effectuer la mise à jour de la Box Internet afin de bénéficier de l'évolution du Service Internet et le cas échéant du Service Ma Maison CANALBOX et/ou du Répéteur Wi-Fi. A défaut, le Client sera seul responsable de l'interruption et/ou de la dégradation éventuelle du Service Internet et le cas du Service Ma Maison CANALBOX et/ou du Répéteur Wi-Fi.

III.5 Utilisation

Le Client s'engage à utiliser le(s) Matériel(s) de manière raisonnable. En sa qualité de gardien de celui-ci, le Client assumera entièrement les éventuels dommages et/ou préjudices causés par une utilisation anormale et/ou frauduleuse des Matériels. Le Client supportera seul les risques de détérioration, de perte et/ou de vol de tout Matériel. Le Client s'engage donc à souscrire à une police d'assurance le garantissant contre tous risques notamment l'incendie, le vol et le dégât des eaux.

III.6 Propriété des Matériels

Le Client est responsable de la garde de tout Matériel mis à disposition par CANAL+ TELECOM, qui en reste propriétaire. En conséquence, toute vente ou prêt ou plus généralement toute mise à disposition ainsi que toute intervention technique sur les Matériels est strictement interdite au Client. Le Client est informé que les Matériels ne doivent pas être jetés avec les ordures ménagères. Il s'agit en effet d'équipements électriques et électroniques dans lesquels l'éventuelle présence de substances dangereuses peut avoir des effets néfastes sur l'environnement et la santé.

III.7 Prix et modalités de paiement

Le paiement de la location des Matériels est mensuel, payable d'avance et débute à la Date de Mise en Service selon le prix indiqué dans les Conditions tarifaires.

Le tarif de la location des Matériels pourra être modifié par CANAL+ TELECOM dans les conditions indiquées à l'article I.71 des Conditions Générales.

Toute nouvelle taxe et/ou augmentation de taux de taxes décidée par les autorités compétentes sera répercutée automatiquement sur le montant de la location de la Box Internet concerné et le cas échéant du ou des Matériels concernés.

III.8 Garantie

Les garanties et prestation de maintenance fournies par CANAL+ TELECOM en cas de défaut de tout Matériel acheté par le Client sont celles consenties par le constructeur pendant une durée maximum de deux (2) ans. Cette garantie ne peut être exercée que par le Client. Sans préjudice de la garantie légale des vices cachés qui couvre les défauts de conception ou de fabrication des Matériels, cette garantie n'est pas applicable pour les défauts autres que matériels. La garantie ne couvre pas les cas suivants :

- vérification, entretien, réparation et remplacement périodique de parties dues à l'usure courante (sauf en cas de mise à disposition du Matériel) ;
 - perte, vol ou bris du Matériel ;
 - abus ou mauvaise utilisation incluant, non exclusivement, le manquement à l'utilisation normale du Matériel conformément aux instructions d'utilisation et d'entretien, endommagement du Matériel à la suite d'un choc ou d'une chute, d'une fausse manœuvre, d'un branchement non-conforme, de l'effet des surtensions, d'une protection insuffisante contre l'humidité, la chaleur ou le gel ;
 - panne du Matériel provenant d'une installation incorrecte ou d'une utilisation non-conforme aux normes techniques ou aux consignes de sécurité en vigueur, ou non-respect des instructions du manuel d'utilisation de la Box Internet ;
 - mauvais traitements, accidents ou causes naturels, incendie, foudre, inondation ou toute autre cause hors du contrôle de CANAL+ TELECOM et/ou du constructeur du Matériel ;
 - modifications non autorisées effectuées dans le but de conformer le Matériel aux normes techniques locales ou nationales, dans des pays pour lesquels le Matériel n'a pas été conçu à l'origine ;
 - réparations effectuées par des entités autres que CANAL+ TELECOM et/ou le constructeur du Matériel, telles que l'ouverture des Matériels par une personne autre que celle habilitée par CANAL+ TELECOM et/ou le constructeur ;
 - modification, effacement ou illisibilité du numéro de modèle ou de série ;
 - défaillance imputable à l'utilisation d'accessoires non agréés par CANAL+ TELECOM et/ou le constructeur du Matériel ou d'équipements auxiliaires reliés ou connectés au(x) Matériel(s).
- En cas de défaillance fonctionnelle du Matériel pendant la période de garantie, le Client peut s'adresser au Service Clients. A l'issue des tests permettant de vérifier que le Matériel le cas échéant est en panne et que ce dernier est couvert par la garantie, le Matériel reconnu en panne est soit réparé soit échangé gratuitement (par un Matériel de même type ou de type équivalent) par CANAL+ TELECOM. Le Client devra déposer le Matériel en panne dans une Boutique CANAL+ STORE ou dans tout autre boutique qui lui aura été indiquée et à l'adresse indiquée par le Service Clients accompagnée du bon de retour dûment rempli. Dans les cas non couverts par la garantie, le Client s'engage à prendre en charge les frais de réparation et de remise en état des Matériels.

III.9 Renouvellement du Matériel

Sous réserve d'éligibilité et de disponibilité, le Client dispose de la possibilité de renouveler le Matériel mis à sa disposition contre une nouvelle génération de Matériel selon les modalités décrites ci-dessous et dans la limite des stocks disponibles.

L'offre de renouvellement pourra être facturée par CANAL+ TELECOM dans les conditions prévues dans les Conditions tarifaires en vigueur au moment du renouvellement du Matériel. Ces frais seront débités sur la facture émise après récupération du nouveau Matériel par le Client. Les Conditions Générales restent applicables pour les différentes générations de Matériel de CANAL+ TELECOM.

La signature du document de remise du nouveau Matériel vaut acceptation du Client des conditions de renouvellement.

III.10 Résiliation - restitution du Matériel

En cas de résiliation du Service Internet ou en cas de demande de résiliation du Service Ma Maison CANALBOX et/ou de l'Option Répéteur Wi-Fi, quelle qu'en soit la cause, le Client s'engage à restituer le(s) Matériel(s) à CANAL+ TELECOM dans un délai de dix (10) jours à compter de la date de résiliation effective du Contrat, accompagné du bon de retour dûment rempli. Le Client s'engage à restituer le ou les Matériels concernés en parfait état de fonctionnement.

En cas de non-restitution ou de dégradation de tout ou partie du Matériel, une pénalité forfaitaire sera due par le Client selon les montants indiqués dans les Conditions tarifaires pour chaque élément manquant.

Le Client qui a exercé son droit à rétractation dans les conditions visée à l'article I.14 des Conditions Générales, renvoie ou restitue le ou les Matériels concernés à CANAL+ TELECOM ou à toute personne désignée par cette dernière, sans retard excessif et au plus tard dans les 14 (quatorze) jours suivant sa décision de se rétracter ou à compter du portage effectif du numéro en cas de demande de conservation du numéro auprès d'un opérateur tiers, sans avoir à supporter d'autres coûts que les coûts directs de renvoi du Matériel.

CHAPITRE IV - CONDITIONS PARTICULIERES DE LA MISE EN ŒUVRE DE LA PORTABILITE DES NUMEROS FIXES SUR LES DEPARTEMENTS DE GUADELOUPE, MARTINIQUE, GUYANE, REUNION ET LES COLLECTIVITES DE SAINT MARTIN ET SAINT-BARTHELEMY

Les présentes Conditions Particulières s'appliquent en cas de demande de portabilité entrante ou de portabilité sortante d'un numéro fixe affecté par un opérateur fixe.

IV.1 Définitions

- Numéro fixe : numéro géographique ou non géographique du plan de numérotation français tel que défini par les décisions de l'Autorité relatives au plan national de numérotation.
- Opérateur donneur : opérateur fixe à partir duquel le numéro fixe du Client est porté.
- Opérateur receveur : opérateur fixe auprès duquel le Client souscrit un nouveau contrat d'abonnement et vers lequel le numéro fixe est porté.
- Portabilité ou conservation d'un numéro fixe : droit pour un abonné fixe, lorsqu'il change d'opérateur fixe, de conserver son numéro fixe auprès de son nouvel opérateur fixe.
- Portabilité entrante : droit qui permet au client d'un autre opérateur fixe de conserver le numéro fixe affecté par cet opérateur lorsqu'il souscrit un contrat d'abonnement auprès d'un nouvel opérateur.
- Portabilité sortante : droit qui permet au client d'un opérateur de conserver le numéro fixe affecté par cet opérateur lorsqu'il souscrit à un contrat d'abonnement auprès d'un autre opérateur.

- Portage du numéro : opération par laquelle l'opérateur donneur désactive le numéro dans son système d'information, l'opérateur receveur active le même numéro dans son système d'information et l'opérateur attributaire prend acte de cette situation et met à jour son propre système d'information.

- Portage dans le cadre d'une portabilité entrante : opération de transfert du numéro fixe affecté par un opérateur fixe à l'un de ses clients vers l'opérateur receveur.

- Portage dans le cadre d'une portabilité sortante : opération de transfert du numéro fixe affecté par un opérateur au nouvel opérateur fixe choisi par un client.

- RIO : relevé d'identité opérateur tel que précisé par la décision de l'ARCEP n° 2015-0347 du 26 mars 2015.

IV.2 Portabilité entrante

Le processus de portabilité entrante est mis en œuvre conformément aux dispositions stipulées ci-après.

IV.2.1 Mandat donné à CANAL+ TELECOM

Lors de la souscription d'une offre avec demande de portabilité entrante auprès de CANAL+ TELECOM, le Client donne mandat à CANAL+ TELECOM pour effectuer l'ensemble des actes nécessaires à la mise en œuvre de sa demande de portabilité auprès de l'opérateur donneur. Dans ce cadre, CANAL+ TELECOM informe le Client des conditions d'éligibilité de sa demande, ainsi que des conséquences de sa demande.

Ainsi, la demande de portabilité du numéro vaut demande de résiliation du contrat du Client auprès de son opérateur en ce qui concerne le numéro porté.

La résiliation du contrat du Client auprès de l'opérateur donneur prend effet le jour du portage effectif du numéro défini conformément à l'article IV.2.3 du présent article, sans préjudice des dispositions contractuelles relatives aux durées d'engagement. Le Client reste tenu des obligations qui le lient à l'opérateur donneur, notamment de tout paiement y afférent éventuellement restant. La portabilité entrante n'entraîne pas la cession à CANAL+ TELECOM du contrat liant le Client à l'autre opérateur fixe et des obligations y afférentes. En particulier, les services dont le Client bénéficiait au titre du contrat souscrit antérieurement auprès de l'opérateur donneur ne sont pas transférés à CANAL+ TELECOM dans le cadre de la portabilité entrante.

IV.2.2 Motifs d'inéligibilité

IV.2.2.1 CANAL+ TELECOM pourra refuser de donner suite à toute demande de portabilité entrante dans les cas suivants :

- incapacité du demandeur : la demande de portage doit être présentée par le titulaire du contrat en ce qu'il concerne le numéro fixe, objet de la demande, ou par une personne dûment mandatée par celui-ci.
- demande de portabilité incomplète ou contenant des informations erronées : la demande de portage doit comporter l'ensemble des informations nécessaires et notamment le numéro fixe, objet de la demande.
- non-respect des règles de gestion du plan national de numérotation : la demande de portage doit notamment respecter certaines contraintes géographiques.
- incapacité technique à traiter la demande.

IV.2.2.2 L'opérateur donneur pourra refuser de donner suite à la demande de portage présentée par CANAL+ TELECOM au nom de l'abonné fixe dans les cas suivants :

- données incomplètes ou erronées : la demande de portage doit notamment comporter l'ensemble des informations nécessaires et notamment le numéro fixe, objet de la demande.
- numéro du fixe, objet de la demande de portabilité, inactif au jour du portage : la demande de portabilité doit notamment porter sur un numéro actif au jour du portage.
- numéro du fixe, objet de la demande de portabilité, faisant déjà l'objet d'une demande de portabilité non encore exécutée.

En cas de refus par l'opérateur donneur d'une demande de portage pour l'un de ces motifs, l'opérateur donneur indique à CANAL+ TELECOM sur quel motif il fonde son refus.

IV.2.3 Processus de demande de portabilité entrante

Il est rappelé que le Client doit faire sa demande de portabilité de numéro concomitamment à sa demande de souscription du Contrat d'abonnement à une Offre Internet CANAL+. Le Client qui demande la portabilité entrante doit fournir à CANAL+ TELECOM son numéro fixe, objet de la demande, ainsi que toute pièce justifiant qu'il est titulaire du contrat concernant le numéro fixe.

CANAL+ TELECOM vérifie la capacité du Client à demander la portabilité.

Puis CANAL+ TELECOM doit envoyer la demande de portabilité à l'opérateur donneur afin que ce dernier vérifie les conditions d'éligibilité de cette demande. Si ces conditions d'éligibilité sont remplies, alors la demande est validée par l'opérateur donneur qui le notifie à CANAL+ TELECOM afin de finaliser la demande du Client.

La souscription de l'Offre Internet CANAL+ comporte l'usage, à compter du jour de portage et de mise en service de la ligne, du numéro ayant fait l'objet de la procédure de portabilité entrante.

IV.3 Portabilité sortante

Le processus de portabilité sortante est mis en œuvre conformément aux dispositions stipulées ci-après.

IV.3.1 Motifs d'inéligibilité

CANAL+ TELECOM pourra refuser de donner suite à toute demande de portabilité sortante dans les mêmes cas que ceux prévus à l'article IV.2.2.2 des présentes. En cas de refus, CANAL+ TELECOM indiquera à l'opérateur receveur le motif du refus.

IV.3.2 Processus de demande de portabilité sortante

Il est rappelé que le Client doit faire sa demande de portabilité de numéro concomitamment à sa demande de souscription à un contrat d'abonnement auprès d'un autre opérateur. La demande de portabilité du numéro fixe auprès de cet autre opérateur vaut demande de résiliation du Contrat du Client auprès de CANAL+ TELECOM. La résiliation du Contrat prend effet avec le portage effectif dudit numéro, sans préjudice des dispositions contractuelles relatives aux durées minimales d'engagement prévues aux Conditions Particulières.

Le Client qui demande la portabilité sortante doit au choix appeler le 3179 (appel gratuit depuis sa ligne fixe) ou le 0805 575 575 (appel gratuit depuis n'importe quelle ligne) et fournir son numéro de téléphone fixe afin de récupérer le code RIO associé à ce numéro.

Le Client qui appelle le 3179 a le choix entre recevoir son code RIO par SMS, courrier électronique ou postal – dans ce dernier cas par voie postale en service d'envoi prioritaire, à son adresse de facturation, et au plus tard dans un délai de deux (2) jours ouvrés.

Le Client qui appelle le 0805 575 575 recevra son code RIO par SMS et courrier électronique, aux numéros et adresses électroniques qui lui sont effectivement associés.

Le code RIO est disponible sur demande du Client au plus tard le lendemain de l'affectation de son numéro de téléphone fixe, et est maintenu à la disposition du Client dans un délai de quarante (40) jours à compter de la résiliation de son Contrat d'abonnement.

Ce code RIO doit ensuite être transmis par le Client à son opérateur receveur, qui se chargera d'effectuer l'ensemble des actes nécessaires à la mise en œuvre de sa demande de portabilité auprès de CANAL+ TELECOM.

IV.4 Responsabilité de CANAL+ TELECOM

En cas de retard de portage du numéro, qui ne résulte ni d'une inéligibilité de la demande, ni d'une faute du Client, ni d'un souhait du Client, ni d'une indisponibilité de l'accès, le Client peut bénéficier sur demande d'une indemnité correspondant à un cinquième du prix mensuel TTC de l'abonnement (hors options et hors appels hors forfait) par jour de retard. Le nombre de jours de retard est calculé jusqu'au rétablissement du service de communication. Cette indemnité est due par le fournisseur responsable du retard dans la procédure de portage du numéro et doit être versée dans les trente (30) jours suivants la demande du Client.

En cas de perte du numéro ayant fait l'objet d'une demande de portabilité, le Client peut bénéficier sur demande d'une indemnité correspondant à vingt-quatre (24) fois le prix mensuel TTC de l'abonnement (hors options et hors appels hors forfait) souscrit auprès du fournisseur responsable de la perte. L'indemnité est due par le fournisseur responsable de la perte de numéro.

En cas de non-respect par le Prestataire technique de la date d'intervention technique liée à une procédure de portage ou de changement de fournisseur, une indemnité sera versée au Client sur demande, sauf si ce retard est dû à une cause étrangère ou au Client. Cette indemnité correspond à un cinquième du prix mensuel TTC de l'abonnement (hors options et appels hors forfait) par jour de retard. Le nombre de jours de retard est calculé jusqu'à la présentation effective à un nouveau rendez-vous ou, le cas échéant, jusqu'à l'annulation du rendez-vous par le Client.

CHAPITRE V - FILIERES RESPONSABILITE ELARGIE DU PRODUCTEUR

Conformément à l'article L. 54110-10 du Code de l'environnement, CANAL+ TELECOM est enregistrée auprès de :

- l'éco-organisme ECOLOGIC pour la filière des Déchets d'Équipements Électriques et Electroniques sous l'identifiant unique n° IDU : FR006674_05MRJV.
- l'éco-organisme CITEO pour la filière des emballages ménagers, des imprimés papiers et des papiers à usage graphique sous l'identifiant unique n° IDU : FR006674_01FNJVJ.

Ces enregistrements permettent à l'ADEME (Agence de la transition écologique) de réaliser le contrôle et le suivi des obligations au titre de la REP qui lui incombent.