

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DU FORFAIT NETOIBOX APPLICABLES À COMPTER DU 01/12/2011

Entre Le client, ci-après dénommé l'« Abonné » ET NETOI enseigne de Sarl GMOI, au capital de 35000,00 euros, dont le siège social est 8 RUE Des canonniers 97420 Bras Panon Arcep :12/1088

immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de ST DENIS sous le numéro 421 938 861, numéro TVA FR60421938861, joignable sur son site Internet : <http://www.netoi.rc> et par téléphone au 0262372159, représentée par son Gérant, ci-après dénommée « NETOI ». **PREAMBULE** Le Contrat comprend au jour de la souscription les présentes Conditions Générales de Vente, les Conditions Spécifiques relatives aux Services (les « Conditions Spécifiques »), la Brochure Tarifaire, et la confirmation de souscription. L'ensemble est ci-après dénommé le « Contrat », étant précisé que les parties disposent de la faculté de procéder à la suspension ou la résiliation des Services dans les conditions du Contrat.

NETOI est un opérateur de réseau et de services de communications électroniques, déclaré conformément aux dispositions de l'article L.33-1 du Code des postes et des communications électroniques à des fins de déploiement d'un réseau et fourniture de services de communications électroniques, et a conclu une convention d'accès à la boucle locale et des conventions d'interconnexion respectivement avec France Télécom et des opérateurs tiers dont France Télécom.

A ce titre, NETOI propose une offre d'accès à des services de communications électroniques reposant, en fonction de l'éligibilité de l'Abonné, soit sur un raccordement en technologie ADSL au moyen de la boucle locale métallique torsadée, soit sur un raccordement en technologie fibre optique au moyen d'une boucle locale optique.

ART. 1 - DÉFINITIONS

Abonné : désigne toute personne physique majeure, disposant de la capacité juridique, ou personne morale, ayant souscrit au Forfait Netbox, ayant reçu un courrier émanant d'NETOI contenant ses Identifiants pour accéder aux Services et dont la Ligne est raccordée à un équipement haut débit.

Accès à Internet : service permettant aux Abonnés d'accéder au réseau Internet et à ses différents services (courrier électronique, consultation de services en ligne, échange de fichiers et, plus généralement, échange de données à travers le réseau).

Netbox : Élément de Réseau intégrant notamment une interface réseau boucle locale métallique et/ou optique, des modules de traitement numérique du signal et des interfaces permettant l'accès en fonction de l'Éligibilité de l'Abonné, à l'ensemble des Services proposés par NETOI sur la base des choix opérés par l'Abonné.

Netbox ADSL Nu : Modalité de production d'une Ligne en Zones Non Dégroupées par laquelle l'exploitant de la boucle locale métallique raccorde l'ensemble de la Ligne de l'Abonné sur ses équipements d'accès. Cette modalité permet aux Abonnés d'opter pour un fournisseur d'accès et de services uniques. Le service de téléphonie n'est plus opéré par l'opérateur historique. Dans l'hypothèse où le local de l'Abonné ne disposerait pas d'un branchement effectif au réseau de boucle locale métallique le desservant, il pourra être procédé, sous réserve d'éligibilité, au raccordement du local de l'Abonné dans les conditions définies à l'article 9.3.

Netbox Store : désigne la plateforme de mise à disposition d'applications ludiques ou utilitaires, éditées par NETOI ou de ses tiers et destinées à enrichir en fonction des besoins de l'Abonné les fonctionnalités de l'Élément de Réseau dont dispose ce dernier.

ARCEP : Autorité de régulation des communications électroniques et des Postes

Bande passante : désigne la capacité de transmission d'une liaison de transmission. Elle détermine la quantité d'informations (en bits par seconde, bits/s) qui peut être transmise simultanément.

Boucle locale métallique : circuit physique à paire torsadée métallique, propriété de l'exploitant venu aux droits de l'administration des télécommunications, qui relie le Point de terminaison du réseau de cet exploitant situé chez l'Abonné, au Répartiteur d'Abonnés situé dans le Nœud de Raccordement d'Abonnés dont il dépend. **Boucle locale optique** : réseau de desserte locale sur support optique exploité par tout opérateur autorisé de boucle locale optique qui mettrait à disposition d'NETOI ses infrastructures, qui relie le point de terminaison du réseau optique situé chez l'Abonné au Nœud de Raccordement Optique (NRO) ou Point de Mutualisation (PM) dans les conditions définies par l'ARCEP.

Brochure Tarifaire : documentation portée à la connaissance et acceptée par l'Abonné à la validation des présentes Conditions Générales de Vente, auxquelles elle est jointe, informant des Tarifs pratiqués par NETOI pour les différents Services proposés.

Caractéristiques techniques : désigne les paramètres techniques conditionnant la capacité d'une Ligne à recevoir le signal nécessaire au bon fonctionnement des Services en termes de qualité et de débit, en fonction notamment de la longueur de la Ligne (longueur totale, ainsi que longueur et calibres des différents tronçons) et de l'état de l'Équipement de l'Abonné, et en particulier de l'état du segment de câblage, situé dans le local de l'Abonné et sous sa responsabilité, compris entre le Point de terminaison de la Boucle locale métallique ou optique et l'Netbox.

Communications vocales interpersonnelles : désigne l'ensemble des communications électroniques émises vers un abonné et numéro

du plan national de numérotation géographique ayant le préfixe 01 à 05 et non géographique ayant le préfixe 09.

Espace Abonné : désigne l'espace de gestion en ligne accessible par l'Abonné via une rubrique dédiée sur le Site Internet d'NETOI à l'adresse suivante <http://espace-abonne.NETOIadsl.fr/>, après authentification, et depuis lequel l'Abonné a notamment la possibilité de gérer les Services, consulter ses factures, etc.

Dégroupage : modalité d'accès à la Boucle locale métallique par laquelle son exploitant procède directement au raccordement de la Ligne de communications électroniques des Abonnés depuis leur répartiteur de rattachement sur les équipements haut débit d'NETOI desservant le répartiteur.

Le Dégroupage comporte deux modalités :

- Le Dégroupage partiel, par lequel l'exploitant de la Ligne de l'Abonné pour continuer d'assurer l'accès au service téléphonique (pour lequel il est rémunéré via l'abonnement que l'Abonné lui verse), tout en accordant à l'opérateur dégroupé, moyennant rétribution, l'usage des hautes fréquences, support des services haut débit ;
- Le Dégroupage total par lequel l'exploitant de la boucle locale métallique torsadée raccorde l'ensemble de la Ligne de l'Abonné sur les équipements de l'opérateur dégroupé qui à 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 téléphonie n'est plus alors délivré par ce dernier.

NETOI propose à ses souscripteurs deux modalités :
• O Dégroupage Total sur Numéro Inactif ou « Total Netbox sur numéro inactif » : possibilité de bénéficier de l'accès Haut Débit en Dégroupage total et des Services NETOI box sans devoir au préalable ouvrir de ligne de communications électroniques auprès de l'exploitant de la boucle locale métallique. Dans l'hypothèse où le local de l'Abonné ne disposerait pas d'un branchement effectif au réseau de boucle locale métallique le desservant, il pourra être procédé, sous réserve d'éligibilité et de l'accomplissement par l'Abonné de ses obligations réglementaires en matière d'équipement de son lieu de résidence en infrastructures d'accueil conformes aux normes en vigueur permettant le passage de câbles de communications électroniques, au raccordement du local de l'Abonné dans les conditions définies à l'article 9.3.
• O Dégroupage Total ou « Total Netbox » consistant à produire un accès NETOI haut débit en dégroupage total depuis une liaison de boucle locale métallique active établie par l'exploitant de la boucle locale métallique pour son propre compte ou pour celui d'un opérateur tiers autorisé. **Débit ATM** : débit maximum de la liaison logique ATM établie en technologie ADSL entre l'Élément de Réseau et l'équipement DSLAM d'NETOI. Le débit maximum annoncé ne peut être atteint que si les Caractéristiques techniques de la ligne le permettent.

Débit IP : débit maximum de la liaison IP établie entre l'Élément de Réseau et l'équipement d'accès d'NETOI. Le débit maximum annoncé ne peut être atteint que si les Caractéristiques techniques de la ligne le permettent. **Données** : signes, signaux, messages, écrits, images, sons de toute nature et, de manière générale, tout contenu susceptible d'être stocké, rendu disponible, consulté, transporté, diffusé.

Élément de Réseau : désigne le Point de terminaison du réseau d'NETOI, appelé également NETOI box, constitué, selon l'offre souscrite par l'Abonné, d'un ou plusieurs appareils électroniques et de ses accessoires, servant d'interface entre l'équipement informatique et éventuellement téléphonique et/ou audiovisuel de l'Abonné, et le réseau d'NETOI, sans lequel l'accès aux Services NETOI box n'est pas possible. L'Élément de Réseau est la propriété d'NETOI et est mis à la disposition de l'Abonné pour les seuls besoins du Contrat.

Éligibilité de la Ligne : compatibilité technique de la Ligne de l'Abonné avec les contraintes techniques du Forfait NETOI box, déterminée a priori sur la base des informations transmises par l'exploitant de la boucle locale. **Équipement de l'Abonné ou Équipement personnel** : désigne l'installation terminale aux normes en vigueur, sous la responsabilité de l'Abonné, comprenant notamment le câblage téléphonique en aval du Point de terminaison de la Boucle locale, l'équipement informatique (y compris logiciels), le téléviseur équipé d'un connecteur PériTel et/ou HDMI, ainsi que le combiné téléphonique. L'Équipement de l'Abonné doit être compatible avec la fourniture des Services NETOI box et l'Élément de Réseau.

Forfait NETOI box : désigne la prestation objet du contrat régi par les présentes Conditions générales et, en fonction de la formule souscrite par l'Abonné et des services utilisés par ce dernier, les conditions spécifiques correspondantes. **Formulaire d'inscription** : document téléchargeable depuis le site Internet d'NETOI et, lorsque l'Abonné n'opte pas pour la validation en ligne, envoyé à NETOI daté et signé par l'Abonné lors de son inscription au Forfait NETOI box. **Frais de Résiliation** : Frais correspondant aux frais supportés par NETOI et résultant de la résiliation du Contrat. Le montant des Frais de Résiliation figure dans la Brochure Tarifaire.

Identifiant ou Identifiant de connexion : désigne les codes d'accès (identifiant personnel et mot de passe associé) confidentiels et personnels permettant à l'Abonné de s'authentifier et de se connecter aux Services NETOI box. **Internet** : réseau mondial d'échange de données constitué de serveurs reliés entre eux par le biais de réseaux de communications électroniques, accessible à tout utilisateur pourvu de l'équipement informatique nécessaire.

IP ou Adresse IP : série de numéros décimaux (IPv4) ou hexadécimaux (IPv6) permettant d'identifier de façon unique un équipement sur des réseaux utilisant des protocoles de communications TCP/IP tels qu'Internet. **Ligne de communications électroniques ou Ligne** : désigne le circuit physique de la boucle locale métallique ou optique individualisé par un même identifiant tel que le numéro de désignation de l'installation ou la référence BAB.

Mutualisation : modalité d'accès à la partie terminale d'un réseau de boucle locale optique par laquelle l'opérateur qui en est l'exploitant direct propose à un niveau pertinent à tout opérateur ayant dûment contractualisé un raccordement de la Ligne des Abonnés sur les infrastructures très haut débit de l'opérateur demandeur desservant le point de raccordement.

Point de terminaison : désigne les points physiques et

logiques par lesquels les Utilisateurs accèdent aux réseaux de communications électroniques d'un opérateur ouvert au public. Par exemple, l'Élément de Réseau est un Point de terminaison du réseau d'NETOI.

Portabilité du numéro : option dans le cadre du Forfait NETOI box permettant, sous réserve d'éligibilité de recevoir sur une ligne téléphonique NETOI box les communications à destination du numéro préalablement attribué au service téléphonique établi au nom du précédent opérateur associé au numéro porté. Conformément aux modalités définies par la décision n°2009-0637 de l'ARCEP, la portabilité entraîne la résiliation, en ce qui concerne le numéro porté, du service associé au numéro porté ; la résiliation ainsi que, pour le numéro géographique, le déménagement de l'Abonné en dehors de la ZNE entraînent la perte de la portabilité.

Produit(s) ou Services Accessoire(s) : accessoire(s) destiné(s) à compléter l'Élément de Réseau ou l'Équipement de l'Abonné, vendus ou mis à disposition par NETOI à ses Abonnés.

Répartiteur : élément du réseau de l'exploitant de la boucle locale métallique ou optique sur lequel sont concentrées toutes les lignes fixes de communications électroniques d'une zone géographique donnée, donnant accès aux différents services disponibles et auquel peuvent accéder les opérateurs autorisés dans le cadre du Dégroupage pour pouvoir desservir directement les Abonnés.

Service audiovisuel : service permettant au détenteur d'une NETOI box de recevoir des services audiovisuels sur un terminal de visualisation raccordé à l'Élément de Réseau. **Service de télévision** : désigne tout service de communication audiovisuelle accessible en temps réel et de manière simultanée pour l'ensemble du public ou d'une catégorie de public et dont le programme principal est composé d'une suite ordonnée d'images comportant des images et des sons, à l'exception des images consistant essentiellement en des lettres, des chiffres ou des images fixes. Ce Service est accessible via les interfaces dédiées à cet effet (prise PériTel, prise HDMI, interface audiovisuelle...).

Service téléphonique : service permettant au détenteur d'une NETOI box d'émettre et recevoir des communications téléphoniques vocales avec un terminal raccordé sur son NETOI box répondant aux normes en vigueur.

Services : désigne l'ensemble des services fournis par NETOI à l'Abonné, qui comprend le service d'accès à des réseaux de communications électroniques, dans les conditions définies au présent Contrat.

Services à Valeur Ajoutée : désigne une catégorie d'appels téléphoniques donnant accès des services autres que des Communications vocales interpersonnelles et qui sont accessibles en particulier

Site ou Site Internet NETOI : site web disponible à l'adresse <http://www.netoi.rc> donnant accès notamment à l'Espace Abonné.

Souscripteur : désigne toute personne ayant transmis à NETOI une demande de souscription au Forfait NETOI box à l'issue d'une procédure d'inscription.

xDSL (x Digital Subscriber Line) : désigne un ensemble de technologies normalisées qui permettent la transmission de données numériques à haut débit sur un accès de boucle locale métallique. En fonction de l'éligibilité de l'Abonné et de l'Élément de Réseau dont il dispose, l'accès peut être produit selon les normes ADSL, ADSL2+, RE-ADSL ou RE-ADSL2.

Zone Dégroupée : zone géographique dans laquelle le Dégroupage par NETOI est possible.

ZNE : Zone de Numérotation Élémentaire, zone géographique définie par l'ARCEP dans laquelle sont implantés les numéros géographiques fixes comportant la même racine (les six premiers chiffres).

ART. 2 - OBJET

Le Contrat a pour objet de définir les modalités de fourniture des Services du « Forfait Netbox », proposés par NETOI à l'Abonné. Toute utilisation des Services est subordonnée au respect du Contrat par l'Abonné.

ART. 3 - SERVICES FOURNIS PAR IOI

Pour un montant défini dans la Brochure Tarifaire en fonction de l'offre souscrite par l'Abonné, le « Forfait Netbox » comprend à titre principal la mise à disposition, au moyen d'un Élément de Réseau, au niveau du point de terminaison situé dans le local de l'Abonné dans les zones couvertes d'un accès par la technologie ADSL ou fibre optique à un réseau de communications électroniques.

Cet accès permet à l'Abonné disposant d'une Netbox de bénéficier à titre complémentaire, en fonction de l'Élément de Réseau mis à sa disposition et de la formule souscrite par l'Abonné, dans les conditions précisées aux Conditions Spécifiques :
- d'un accès à des services de communications électroniques tels qu'Internet,
- d'un accès à un service téléphonique,
- d'un accès à un Service Audiovisuel, lorsque l'Abonné se situe en Zone Dégroupée, sous réserve des Caractéristiques techniques,
- d'un accès à la plateforme Netbox Store de mise à disposition d'applications utilitaires et ludiques permettant d'enrichir les fonctionnalités de l'Élément de réseau,
- d'un accès à d'autres services optionnels, tels que le Service de Télévision, TV Perso....

Ci-après dénommés « Les Services Complémentaires ou Optionnels ».
L'accès au réseau de communications électroniques ainsi qu'aux Services n'implique que le local de l'Abonné dispose d'un branchement à un réseau de boucle locale conforme à la réglementation en vigueur. Dans le cas contraire, après validation de la souscription et sous réserve de faisabilité technique et notamment de la présence d'infrastructures d'accueil conformes aux prescriptions d'urbanisme et de construction permettant le passage de câbles de communications électroniques, NETOI fera procéder au raccordement du local de l'Abonné dans les conditions définies à l'article 9.3.

Le Forfait Netbox ne couvre pas les redevances, abonnements, taxes ou autres moyens de rémunération pouvant être éventuellement demandés par les fournisseurs de services accessibles via les Services et qui restent à la charge exclusive de l'Abonné.

3.1 Caractéristiques en Zones Fibrées

En Zone Fibrée, l'Abonné bénéficie d'un accès haut débit s'appuyant sur la technologie Fibre Optique pouvant

atteindre un Débit Ethernet jusqu'à 100 Mbits/s en réception et jusqu'à 50 Mbits/s en émission en fonction des Caractéristiques techniques et de l'Équipement de l'Abonné.

3.2 Caractéristiques en Zones Dégroupées

Sur les lignes dégroupées, l'Abonné bénéficie d'un accès haut débit s'appuyant sur les technologies ADSL pouvant atteindre un Débit ATM jusqu'à 28 Mbits/s en réception et jusqu'à 1 Mbits/s en émission en fonction des Caractéristiques Techniques et de l'Équipement de l'Abonné.

En fonction du choix exprimé par l'Abonné lors de la souscription, la Ligne sera produite en dégroupage partiel ou en dégroupage total. Sous réserve d'éligibilité, l'Abonné a la possibilité en cours d'abonnement de migrer sa Ligne pour bénéficier du dégroupage total selon des modalités définies dans l'offre de migration consultable dans l'Espace Abonné. Dans l'hypothèse où le local de l'Abonné serait raccordé postérieurement à l'activation de l'accès de l'Abonné à un réseau de boucle locale optique auquel accèderait NETOI pour proposer ses services de communications électroniques, la ligne de l'Abonné aura vocation à migrer, sans frais lorsqu'elle est à l'initiative d'NETOI, vers la technologie Fibre Optique. L'Abonné sera préalablement informé par courrier électronique en cours d'abonnement de la migration de sa Ligne.

3.3 Caractéristiques en Zones Non Dégroupées

Sur les lignes non dégroupées, et sous réserve de modification par l'exploitant de la boucle locale métallique de ses règles d'exploitation, l'Abonné bénéficie d'un accès haut débit s'appuyant sur les technologies xDSL pouvant atteindre un Débit ATM de 22 Mbit/s en réception et jusqu'à 1 Mbit/s en émission.

En fonction du choix exprimé par l'Abonné lors de la souscription, la Ligne sera produite en NETOI box ou NETOI box ADSL Nu. Sous réserve d'Éligibilité de la Ligne, l'Abonné a la possibilité en cours d'abonnement de migrer sa Ligne pour bénéficier de l'offre NETOI box ADSL Nu et/ou de la technologie ADSL2+ selon des modalités définies dans l'offre de migration consultable dans l'Espace Abonné. Dans l'hypothèse où le Répartiteur dont dépend la Ligne de l'Abonné serait dégroupé par NETOI postérieurement à l'activation de l'accès de l'Abonné, la Ligne de l'Abonné aura vocation à migrer sans frais vers le dégroupage sous réserve d'Éligibilité de la Ligne. L'Abonné sera informé par courrier électronique en cours d'abonnement du dégroupage de sa Ligne. Dans l'hypothèse où sa Ligne est produite en NETOI box, il disposera d'un délai de deux mois pour choisir entre le dégroupage total et le dégroupage partiel. A défaut de réponse, il bénéficiera du dégroupage partiel.

Dans l'hypothèse où le local de l'Abonné serait raccordé postérieurement à l'activation de l'accès de l'Abonné à un réseau de boucle locale optique auquel accèderait NETOI pour proposer ses Services, la Ligne de l'Abonné aura vocation à migrer, sans frais lorsqu'elle est à l'initiative d'NETOI, vers la technologie Fibre Optique. L'Abonné sera préalablement informé par courrier électronique en cours d'abonnement de la migration de sa Ligne.

ART. 4 - ACCES A DES SERVICES DE COMMUNICATIONS ELECTRONIQUES

Dans les conditions précisées par les Conditions Spécifiques du Service d'Accès à des Services de Communications Électroniques, NETOI accorde à l'Abonné la possibilité de connecter son Equipement personnel à l'Élément de réseau NETOI afin d'émettre et de recevoir des données à travers des réseaux de communications électroniques tels qu'Internet.

ART. 5 - ACCES AU SERVICE TELEPHONIQUE

NETOI accorde à l'Abonné détenteur d'une NETOI box la possibilité d'accéder à un Service téléphonique selon les modalités précisées dans les Conditions Spécifiques du Service Téléphonique.

ART. 6 - ACCES AU SERVICE AUDIOVISUEL

Dans les conditions précisées par les Conditions Spécifiques du Service Audiovisuel, NETOI accorde à l'Abonné lorsque ce dernier est en Zone Dégroupée et détenteur d'une NETOI box la possibilité d'accéder à un Service audiovisuel.

ART. 7 - ACCES AU SERVICE NETSTORE

Dans les conditions précisées par les Conditions Spécifiques du Service Netbox Store, NETOI accorde à l'Abonné lorsque ce dernier est en Zone Dégroupée et détenteur d'une NETOI box la possibilité d'accéder à une plateforme de mise à disposition d'applications utilitaires et ludiques permettant d'enrichir les fonctionnalités de l'Élément de réseau.

ART. 8 - ACCES A DES SERVICES COMPLEMENTAIRES ET/OU OPTIONNELS

NETOI accorde à l'Abonné, en fonction de l'Élément de Réseau dont il dispose ainsi que la formule et des Services complémentaires et/ou optionnels souscrits par ce dernier, la possibilité d'accéder à des Services Complémentaires modalisés précisées dans les Conditions Spécifiques correspondantes.

ART. 9 - CONDITIONS D'ACCES AUX SERVICES

Préalablement à l'inscription au Forfait NETOI box, l'Abonné devra s'assurer qu'il dispose des conditions nécessaires définies ci-après.

9.1 Conditions relatives à l'Abonné

L'accès aux Services est réservé aux personnes physiques majeures et disposant de la pleine capacité juridique ou aux personnes morales. L'Abonné est responsable de l'utilisation qui peut être faite des Services.

Pour souscrire au Forfait NETOI box, le souscripteur doit :

- disposer d'un raccordement au réseau de boucle locale métallique et/ou optique conforme à la réglementation en vigueur ou à défaut, d'infrastructures d'accueil conformes aux prescriptions d'urbanisme et construction permettant le passage de câbles de communications électroniques.
- disposer d'une installation domestique courants faibles / courants forts conforme aux normes en

vigueur (Norme NF C 15-100), et être titulaire d'un abonnement auprès d'un fournisseur d'électricité. La réactivation d'un accès précédemment opéré par NETOI dans le même local, à la même identité pourra faire l'objet de frais de réactivation exposés dans la Brochure Tarifaire. Pour accéder au Service d'accès Internet, le souscripteur doit :

- disposer d'un équipement informatique ayant une configuration compatible avec un modem Ethernet, ce qui inclut notamment les configurations minimales suivantes : PC sous Windows XP, PC sous Linux version 2.4.10, Mac sous Mac OS X. Pour accéder au Service téléphonique, le souscripteur doit :
- disposer d'un combiné téléphonique à numérotation par fréquence vocale respectant les normes en vigueur pour le réseau français communé.
- disposer d'une installation domestique conforme aux normes en vigueur (NF-C 15-100) en vue d'atteindre le débit nécessaire au Service audiovisuel.

Il appartient à l'Abonné de vérifier la compatibilité de la configuration de son Equipement Personnel avec l'Élément de Réseau sur le Site Internet d'NETOI. NETOI décline toute responsabilité en cas de non-fonctionnement de l'Équipement de l'Abonné ou d'incompatibilité de celui-ci avec les Services et n'apportera aucun support technique si les configurations ci-dessus exposées ne sont pas respectées.

L'accès aux Services implique que l'Abonné soit à jour de ses obligations financières vis-à-vis de NETOI. En particulier, les dettes contractées au titre d'un précédent contrat Forfait NETOI, Netbox ou Netbox devront être réglées préalablement à la souscription de tout nouveau contrat avec NETOI, sauf constatation réelle et sérieuse de l'Abonné.

9.2 Conditions techniques

A titre liminaire, il est appelé que l'Abonné ne peut bénéficier que d'une souscription Forfait Netbox par Ligne.

- Localisation de la Ligne

Toute souscription aux Services est subordonnée à la localisation de la Ligne. Pour accéder au Forfait Netbox, la Ligne de l'Abonné doit se situer dans une zone couverte par l'ADSL à la Réunion.

Pour accéder au Service audiovisuel, la Ligne de l'Abonné doit être située en Zone Dégrouperée et être reliée à un Répartiteur qui dispose des équipements nécessaires. Cette information est délivrée au souscripteur en fonction

Du résultat du test d'éligibilité effectué par l'exploitant de la boucle locale sur la base des éléments renseignés par le Souscripteur.

- Éligibilité de la Ligne

L'accès aux Services nécessite l'existence d'une Ligne de communications électroniques, desservant le local de l'Abonné, déclarée éligible aux technologies DSL. En phase préliminaire d'inscription en ligne sur le Site, le Souscripteur est informé des Services auxquels il peut avoir accès avec sa Ligne pour lui permettre de se déterminer en connaissance de cause. Sont exclues les lignes mobiles, les lignes filaires raccordées sur un réseau de boucle locale autre que celui exploité par l'opérateur venu aux droits de l'Administration des télécommunications, ainsi que les lignes temporaires ou multiplexées.

En cas d'inscription d'une Ligne qui s'avérerait inéligible en dépit des informations initialement obtenues auprès de l'opérateur de boucle locale, l'Abonné et NETOI conviennent expressément que le contrat sera résilié de plein droit sans autre formalité et sans qu'aucun frais ne puisse être mis à la charge de l'une ou l'autre des Parties, dès lors que l'Abonné aura retourné à NETOI l'Élément de Réseau, propriété d'NETOI, dans les conditions définies à l'article

18.5. A défaut, NETOI procédera à la facturation de l'Élément de Réseau, au tarif mentionné dans la Brochure Tarifaire.

- Caractéristiques techniques

La qualité et l'exhaustivité des Services sont tributaires des Caractéristiques techniques qui ne peuvent être mesurées qu'une fois la Ligne câblée et l'Équipement terminal fonctionnel.

En particulier, le bon fonctionnement des Services audiovisuel et de télévision est tributaire de la conformité de l'installation domestique de l'Abonné aux normes en vigueur (norme NF-C 15-100), dont la responsabilité incombe, en application des dispositions du Code de l'Urbanisme et du Code de la Construction et de l'Habitation, au propriétaire du local et/ou bâtiment où est situé le local de l'Abonné desservi dans le cadre du présent Contrat. En outre, le Souscripteur est informé que l'exploitant de la boucle locale peut se réserver le droit de refuser une demande de câblage, ou de procéder à des aménagements dans son réseau de boucle locale, en application des dispositions de l'Offre de Référence d'Accès à la Boucle Locale en vigueur, se traduisant par une perte partielle ou totale des services ou de l'accès dégroupé. Dans ce cas, le Souscripteur sera abonné au Forfait Netbox en Zone Non Dégrouperée.

9.3 Raccordement du local de l'Abonné

Dans l'hypothèse où l'Abonné est situé dans une zone couverte par un réseau de boucle locale métallique ou optique et que le local de l'Abonné dispose des infrastructures d'accueil nécessaires au passage des câbles de communications électroniques, NETOI réalise une étude de faisabilité afin de déterminer au préalable les locaux pouvant être raccordés dans la zone considérée.

Il se peut ainsi dans certains cas, que lors du raccordement, des impossibilités notamment techniques (absence d'infrastructures d'accueil, saturation des ressources de desserte interne d'un immeuble) ou administrative (non obtention par l'Abonné ou le propriétaire du bâtiment à desservir des autorisations administratives nécessaires en cas de travaux sur domaine public) empêchent le raccordement effectif du local de l'Abonné. Dans ce cas, l'Abonné et NETOI conviennent expressément que le contrat sera résilié de plein droit sans autre formalité et sans qu'aucun frais ne puisse être mis à la charge de l'une ou l'autre des parties.

A l'issue du délai de rétractation prévu à l'article 16.2, et sous réserve de la pose effective dans les parties communes de la desserte interne prolongeant le réseau de boucle locale, NETOI pourra se rapprocher de l'Abonné afin de convenir le cas échéant d'un rendez-vous pour procéder au raccordement effectif de son local au réseau de boucle locale.

Art. 10 - MODALITÉS DE SOUSCRIPTION AU FORFAIT NETBOX

10.1. Formulaire d'inscription

• Inscription au Forfait Netbox
Pour souscrire à Netbox, le Souscripteur dispose de la faculté :

- soit de remplir le Formulaire d'inscription en ligne puis, au choix du Souscripteur :
- o valider directement l'inscription en ligne sur le Site Internet IOI.RE en validant l'envoi de confirmation qui lui sera envoyé après avoir vérifié et reconfirmé le numéro de sa Ligne ;
- o télécharger un Formulaire d'inscription à imprimer et renvoyer à IOI.RE daté et signé à l'adresse mentionnée sur le formulaire, accompagné le cas échéant des pièces justificatives nécessaires.
- soit de s'inscrire par téléphone en contactant NETOI au 0262372159

• Soit de souscrire à un contrat en vente à domicile. En cas d'inscription sur une adresse correspondant à un local ne disposant pas d'un accès actif existant à un réseau de boucle locale métallique ou optique, des frais de construction de l'accès pourront être facturés à l'Abonné, selon les tarifs décrits dans la Brochure Tarifaire.

En cas de choix du prélèvement automatique, l'Abonné mandate expressément NETOI au moyen d'un document approprié (« Mandat de Prélèvement SEPA », conservé par NETOI conformément à la réglementation en vigueur, pour procéder au prélèvement du montant facturé sur le compte bancaire correspondant aux références transmises par l'Abonné dans le cadre du mandat. Les Abonnés existants restent régis par les dispositions antérieures (« Autorisation de Prélèvement ») au « Mandat de Prélèvement SEPA » tant qu'ils ne modifient pas leurs coordonnées bancaires. **Migration vers le Dégrouperage**

Dans l'hypothèse où le Répartiteur de rattachement de l'accès de l'Abonné serait dégroupé par NETOI, l'accès de l'Abonné aura vocation à migrer automatiquement et sans surcoût en fonction des capacités locales de production, vers la formule en vigueur en Zone Dégrouperée correspondant à la formule dont le bénéficiaire en Zone Non Dégrouperée. L'Abonné sera informé de la migration de son accès moyennant un préavis d'un mois. **Migration vers le Dégrouperage total (« Total Netbox »)** L'Abonné dont l'accès est produit en Zones Dégrouperées en Dégrouperage partiel dispose de la possibilité de demander, sous réserve d'éligibilité de la Ligne, la migration de sa Ligne vers le Dégrouperage total selon des modalités définies dans la Brochure Tarifaire et précisées dans l'offre de migration consultable dans l'Espace Abonné.

Migration vers «Netbox ADSL Nu » et la norme ADSL2+
L'Abonné dont l'accès est initialement produit en Zones Non Dégrouperées sur norme ADSL dispose de la possibilité de demander ultérieurement, sous réserve d'éligibilité de la Ligne, la migration de sa Ligne vers «Netbox ADSL Nu

» Ou la norme ADSL2+ selon des modalités définies dans l'offre de migration consultable dans l'Espace Abonné. Zone Non Dégrouperée. L'Abonné sera informé de la migration de son accès moyennant un préavis d'un mois.

10.2. Activation des Services

Une fois le dossier d'inscription complet reçu et sous réserve du respect par le Souscripteur des conditions préalables d'accès aux Services (décrites à l'article 9 du Contrat), NETOI lancera le processus d'activation de l'accès aux Services et enverra à l'Abonné une confirmation par lettre simple et courrier électronique incluant ses identifiants.

NETOI met à disposition de l'Abonné, sur son Site Internet, une console de suivi d'activation lui permettant de connaître l'état de la mise en service de sa souscription en fonction des informations transmises par l'exploitant de la boucle locale (en particulier les informations concernant le câblage de la Ligne et le Dégrouperage). Hormis les cas où le local de l'Abonné ne disposerait pas d'un raccordement existant au réseau de boucle locale conforme aux normes en vigueur (NF-C 15-100), l'activation interviendra dans un délai maximum de 30 jours à compter de la confirmation par NETOI de la demande de souscription de l'Abonné, sous réserve d'éligibilité de l'accès et de l'existence de raccordements fonctionnels du local de l'Abonné aux réseaux électrique et de boucle locale de communications électroniques.

10.3. Mandat

Mandat de Dégrouperage partiel
Le Souscripteur au Forfait Netbox donne mandat à NETOI pour effectuer en son nom et pour son compte les démarches nécessaires au Dégrouperage partiel de sa Ligne.

Mandat de Dégrouperage total, avec ou sans portabilité du numéro
Le Souscripteur aux Services Netbox donne mandat à NETOI pour effectuer en son nom et pour son compte les démarches nécessaires au Dégrouperage total de sa Ligne, associé le cas échéant à une demande de portabilité du numéro de téléphone.

La souscription au Forfait Netbox dans le cadre du Dégrouperage total entraîne la suppression de l'abonnement au service téléphonique de l'exploitant de la boucle locale métallique et/ou, de tout autre service établi sur cet accès au profit d'un opérateur tiers en fonction des modalités contractuelles définies par ce dernier. Dans le cadre du mandat, quel soit associé ou non à une demande de Portabilité du numéro de téléphone, NETOI se charge de procéder, pour ce qui concerne le numéro porté, à la résiliation de l'abonnement au service téléphonique de cet exploitant hors éventuels services complémentaires qui auraient pu être souscrits par l'Abonné auprès de ce dernier ou tout autre fournisseur de service.

La mise en œuvre d'une demande de Portabilité du numéro entraîne la résiliation du service téléphonique associé au numéro porté. Si dans le cadre d'une demande de Portabilité du numéro l'Abonné souhaite mettre fin à l'ensemble des prestations souscrites auprès du précédent

opérateur et/ou d'autres prestataires il lui appartient de procéder, à l'issue de la mise en œuvre de la Portabilité du numéro, à leur résiliation dans les conditions prévues aux contrats correspondants.

10.4. Conséquences de la souscription

La souscription au Forfait Netbox peut entraîner, lorsque ce dernier est produit en technologie ADSL, la coupure de tout service ADSL et de tout mandat de dégroupage et/ou de présélection supporté par la même Ligne et souscrit antérieurement auprès d'autres fournisseurs. Il appartient à l'Abonné de résilier auprès du ou des fournisseurs concernés les services préexistants dans les conditions prévues par les dispositions contractuelles souscrites auprès de ce ou ces fournisseurs et de faire son affaire des suites éventuelles de cette résiliation.

En raison des contraintes techniques liées aux opérations de câblage de la Ligne, il ne peut y avoir de continuité de service haut débit en cas de changement de fournisseur. C'est ainsi qu'une coupure de l'accès et des Services, notamment téléphonique, de quelques heures voir quelques jours se produira avant de bénéficier du Forfait Netbox.

Il en sera de même en cas de migration du Dégrouperage partiel vers le Dégrouperage total, en cas de migration d'une Ligne non dégroupée vers Netbox ADSL Nu ou le Dégrouperage, ou en cas de migration d'un raccordement en technologie ADSL vers un raccordement en technologie fibre optique.

Art. 11 - OBLIGATIONS DE L'ABONNÉ

11.1. Fourniture d'informations exactes et identification

L'Abonné s'engage à communiquer des coordonnées et informations bancaires exactes à NETOI et à justifier la localisation de son installation ainsi que sa qualité de titulaire de l'accès de boucle locale desservant son local en produisant tout justificatif pertinent (facture fournisseur électricité / gaz / eau...). NETOI se réserve la possibilité d'exiger la production d'une photocopie de pièce d'identité (Carte Nationale d'Identité ou Passeport) en cours de validité afin de répondre à toute prescription qui pourrait lui être formulée en ce sens par les autorités publiques. L'accès aux Services n'est possible qu'après validation par les services NETOI des coordonnées (nom, prénom, adresse, numéro de ligne téléphonique et coordonnées bancaires) déclarées par l'Abonné.

Dans toute correspondance, électronique, postale ou téléphonique, adressée à NETOI, l'Abonné devra mentionner ses noms, prénom, son numéro de Ligne et, dans la mesure du possible, un numéro de téléphone valide du plan national de numérotation Français autre que son numéro de Ligne afin de faciliter l'authentification et le traitement de ses demandes. Toute demande incomplète ne sera pas traitée par NETOI.

Pour toute demande de modification des Services ou des informations le concernant (changement de mode de paiement, modification de l'adresse de l'Abonné, de ses coordonnées bancaires...) ou de résiliation du Contrat, l'Abonné devra obligatoirement indiquer à NETOI ses noms, prénom et son numéro de Ligne. Toute demande incomplète ne sera pas traitée par NETOI. L'Abonné reconnaît avoir pris connaissance des droits et

Obligations de l'Abonné disponible dans l'Espace Abonné reprenant les droits et obligations de l'Abonné tels que décrits en annexe de l'offre de référence de l'exploitant venu aux droits de l'Administration des postes et télécommunications, et s'engage à les respecter.

11.2. Mise à jour des informations de l'Abonné
L'Abonné s'engage à mettre à jour ses coordonnées et informations bancaires au fur et à mesure des éventuels changements.

En particulier, en cas de paiement par prélèvement automatique, l'Abonné s'engage à mettre à jour ses coordonnées bancaires avant le 20 du mois en cours par courrier comprenant tout justificatif nécessaire (exemple : fournir le nouveau relevé d'identité bancaire (RIB) en cas de changement d'établissement bancaire) et s'engage également à prévenir son nouvel établissement bancaire du prélèvement mensuel qui s'effectuera sur son compte au titre du Forfait Netbox.

NETOI ne saurait être tenue responsable au cas où elle n'aurait pas été avisée d'un changement de situation de l'Abonné. En cas de décès de l'Abonné, il appartient aux ayants droits de résilier le Forfait Netbox et de restituer le ou les Equipement(s) Terminal (aux) à NETOI dans les conditions définies aux articles 18.2 et 18.5.

11.3. Obligations relatives au raccordement à une boucle locale

En application de la réglementation en vigueur, l'accès aux Services proposés par NETOI implique le maintien d'un raccordement au réseau de boucle locale desservant le local de l'Abonné conforme aux normes en vigueur, ou à défaut l'existence d'infrastructures d'accueil conformes aux prescriptions d'urbanisme et de construction permettant le passage de câbles de communications électroniques, dont il appartient à l'Abonné de s'assurer du bon état.

11.4. Compatibilité de l'Équipement de l'Abonné

En application de la réglementation en vigueur, il est appelé que l'Abonné est responsable de l'installation, de l'exploitation et de la maintenance de son Equipement personnel, dont le bon état, et notamment la conformité électromagnétique aux normes en vigueur et sa protection face aux risques électriques (surtensions, impacts de foudre...), est une condition essentielle du bon fonctionnement des Services. L'Abonné est seul responsable du paramétrage de son Equipement personnel pour permettre un accès aux Services selon des modalités explicites dans la documentation remise avec Netbox. En cas de difficultés non résolues par le recours à la documentation fournie, et pour mener à bien l'installation et l'exploitation, NETOI met à disposition de l'Abonné une assistance technique dans les conditions indiquées dans la Brochure Tarifaire. L'Abonné reconnaît être informé que ce paramétrage peut être altéré par une installation non conforme aux normes en vigueur (Norme NF C 15-100), une mauvaise manipulation de sa part, une utilisation non conforme aux prescriptions d'utilisation et conseils de sécurité (notamment une utilisation par temps d'orage) définies dans la notice d'utilisation remise avec Netbox, la proximité d'équipements générant des perturbations électromagnétiques, un changement d'ordinateur, de système d'exploitation ou un reformatage de son disque dur. L'Abonné devra prendre toutes les précautions nécessaires à la protection de ses propres données et/ou

logiciels contre la contamination par d'éventuels virus circulant sur le réseau Internet et l'utilisation détournée par des tiers de l'accès mis à sa disposition.

11.5. Mise en place et garde de l'Élément de Réseau

L'accès aux Services se fait au moyen d'un Élément de Réseau mis à la disposition des Abonnés. La mise à disposition initiale de l'Élément de Réseau s'effectue gracieusement, NETOI se réservant le droit de renouveler gratuitement de son propre chef l'Élément de Réseau mis à disposition en cas d'évolution du réseau incompatible avec l'Élément de Réseau dont dispose l'Abonné. Par ailleurs, sous réserve d'éligibilité et de disponibilité, l'Abonné dispose de la possibilité de renouveler son Élément de Réseau par un Élément de Réseau de nouvelle génération, ou le cas échéant de le compléter par un Élément de Réseau supplémentaire, selon des modalités figurant dans l'offre de renouvellement

/ Complément accessible dans l'Espace Abonné en ligne. L'Abonné s'engage à se conformer à l'ensemble des prescriptions relatives à l'installation et l'utilisation de l'Élément de Réseau. L'Abonné supportera toutes les conséquences, notamment financières, attachées à une installation ou une utilisation non conforme de l'Élément de Réseau aux normes en vigueur et consignées d'utilisation décrites dans la notice d'utilisation fournie avec l'Élément de Réseau, et consultables en ligne sur le Site. L'installation et la configuration de l'Élément de Réseau seront effectuées sous la responsabilité de l'Abonné conformément aux indications présentées dans la notice d'utilisation fournie avec l'Élément de Réseau, et consultables en ligne sur le Site.

L'Abonné s'engage par conséquent à utiliser les Equipements conformément à leur fonction et destination. A ce titre, en application des règles élémentaires de sécurité en matière de réseaux, il s'interdit de procéder au déplacement ou démontage du point de terminaison du réseau.

L'Élément de Réseau demeure la propriété pleine et entière d'NETOI qui confère à l'Abonné qui en a la garde un droit d'utilisation. En aucun cas, l'Abonné ne devra porter atteinte à l'intégrité physique, électrique et électronique de l'Élément de Réseau, ce dernier comportant des capteurs d'inviolabilité permettant d'établir le cas échéant la preuve de toute utilisation anormale. Toute détérioration ou dysfonctionnement des Éléments de Réseau résultant de toute utilisation non conforme aux consignes figurant au Guide d'Utilisation de Netbox x et sur le Site Internet d'NETOI et tels que un mauvais traitement des équipements (chute, choc, introduction d'un corps étranger provoquant ou non sa déformation, mauvaise aération, exposition à l'humidité, à une chaleur excessive, choc électrique résultant d'une installation électrique ne répondant pas aux prescriptions de la norme NF-C 15-100), une réparation de fortune ou provisoire du fait de l'Abonné ou d'un tiers non accrédité par NETOI, engagera la responsabilité de l'Abonné.

La charge des risques de détérioration, de perte ou de vol de l'Élément de Réseau est transférée à l'Abonné dès la réception de l'Élément de Réseau, hors vice propre au matériel. L'Abonné devra contacter toutes les assurances nécessaires auprès de tout assureur habilité pour la couverture de ces risques. A ce titre, en application des règles élémentaires de sécurité domestique et électrique, NETOI recommande fortement à l'Abonné de débrancher en cas d'orage l'Élément de Réseau des réseaux électrique et téléphonique et d'équiper de dispositifs parafoudres les prises électriques et téléphoniques sur lesquelles sont branchés l'Élément de Réseau ainsi que les terminaux pouvant y être raccordés.

11.6. Respect des obligations financières et

Consultation de l'Espace abonné

L'Abonné s'engage à être à jour de ses obligations financières vis-à-vis d'NETOI pendant toute la durée du Contrat.

L'Abonné s'engage à consulter régulièrement l'Espace Abonné pour prendre connaissance de tous nouveaux messages et informations le concernant ou concernant l'accès aux Services Netbox, et en particulier à consulter tous les mois sa facture émise entre le 1er et le 5 du mois.

11.7. Installation des mises à jour

Afin de garantir la permanence des Services et les perfectionner, NETOI pourra à tout moment demander à l'Abonné d'effectuer d'éventuelles mises à jour logicielles de l'Élément de Réseau. A défaut, l'Abonné sera seul responsable des interruptions et/ou dégradations éventuelles des Services qui en résulteraient. L'Abonné autorise NETOI dans le cadre d'un service de maintenance à distance à accéder à l'Élément de Réseau et à y opérer les modifications nécessaires.

11.8. Respect de la législation en vigueur

L'Abonné s'engage à respecter la législation en vigueur. En particulier, l'Abonné reconnaît avoir une obligation de surveillance de l'utilisation de son accès à Internet, dont il est le seul responsable.

A ce titre, l'Abonné s'engage à respecter, ou faire respecter à toute personne utilisant les Services, notamment les règles suivantes :

- Les Données circulant et/ou mises à disposition sur les réseaux de communications électroniques (notamment sur Internet) ne doivent pas contrevenir aux lois, réglementations, chartes d'usages ou déontologies, nationales et internationales en vigueur. En particulier, tout contenu visant notamment à la provocation aux crimes et délits, à l'incitation à la haine raciale ou au suicide, à l'apologie des crimes contre l'humanité, ou comportant des éléments de pornographie enfantine est strictement interdit
- tout contenu à caractère violent ou pornographique est strictement interdit lorsque le contenu est susceptible d'être accessible aux mineurs. A ce titre, NETOI met à disposition de l'Abonné des outils afin de restreindre l'accès à certains services et contenus ou de les sélectionner selon des conditions d'utilisation disponibles sur le Site Internet d'NETOI à l'adresse : <http://www.netoi.re/ads/pages/informations-legales/protection-de-l'enfance.html> ;

• L'Abonné, par son comportement et par les Données qu'il met à disposition, s'oblige à ne pas porter atteinte aux droits des tiers, notamment par :

- la diffusion de bien matériel ou immatériel protégé par un droit de propriété intellectuelle, littéraire, artistique ou industrielle. Les Données circulant ou mises à disposition sur tout réseau de communications électroniques (notamment sur Internet) et/ou mises à disposition au moyen des Services audiovisuels peuvent être réglementées en terme d'usage ou protégées par un droit de propriété et l'Abonné est l'unique responsable de l'utilisation des données qu'il consulte, stocke et met à disposition sur les réseaux de communications électroniques (notamment sur Internet) et les Services audiovisuels et Complémentaires. A ce titre, l'Abonné reconnaît que le piratage nuit à la création artistique;

- la propagation de Données, d'images ou de sons pouvant constituer une diffamation, une injure, un dénigrement ou portant atteinte à la vie privée, au droit à l'image, aux bonnes mœurs ou à l'ordre public ;

• Les Données qui permettent via la création d'un lien hypertexte vers des sites ou des pages de tiers d'enfreindre une disposition ci-dessus ou plus généralement une disposition légale sont interdites ;

• L'Abonné est tenu d'employer un langage décent et respectueux. Tous propos injurieux, violents ou haineux sont totalement prohibés ;

• Il appartient à l'Abonné de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres Données et/ou logiciels de la contamination par des virus circulant sur les réseaux de communications électroniques notamment sur Internet et empêcher l'utilisation détournée par des tiers de l'accès mis à disposition ;

• L'Abonné s'engage à ne pas utiliser les Services à des fins de contrefaçon (piratage), à ne pas télécharger des fichiers dans des conditions illicites ou mettre à disposition, quel que soit le moyen utilisé, des fichiers protégés (notamment des fichiers musicaux ou vidéos), à ne pas procéder à des intrusions dans des systèmes informatisés ou « hacking », à ne pas propager de virus, ou tous programmes destinés à nuire, à ne pas diffuser de courriers électroniques dans des conditions illicites (par exemple spamming et e.bombing). Il est rappelé qu'en vertu de la législation en vigueur, NETOI n'est pas soumis à une obligation générale de surveiller les Données, ni à une obligation générale de rechercher des faits ou des circonstances révélant des activités illicites. Toutefois, en application de la réglementation en vigueur, l'Abonné étant pleinement responsable des Données, NETOI peut être amenée à lui transmettre toute plainte le concernant dans le cadre de l'utilisation des Services, et à communiquer les éléments d'identification de l'Abonné sur réquisition de l'autorité judiciaire et/ou administrative.

Les Données circulant sur les réseaux de communications électroniques sont susceptibles d'être détournées : la communication par l'Abonné de données confidentielles est faite à ses risques et périls.

11.9. Utilisation personnelle et non commerciale des Services

Le droit accordé à l'Abonné dans le cadre du Contrat est personnel, incessible, non transférables et conditionnée à une utilisation non abusive ou « en bon père de famille ». L'utilisation des Services à d'autres fins que personnelles (par exemple partage du Service téléphonique, Service Internet, Services audiovisuel et/ou de télévision) ou dépourvu d'un caractère raisonnable (étant entendu qu'est considéré comme raisonnable le taux moyen tel qu'issu de l'Observatoire des Marchés publié par l'ARCEP, avec une marge de 10%, et constituant le taux d'utilisation normale, notamment du service téléphonique) ainsi que l'utilisation ou la mise à disposition de tiers, à titre gratuit ou onéreux, ou la re-commercialisation des Services, est considérée comme une utilisation abusive. Elle pourra faire l'objet, 8 jours après l'envoi d'une mise en demeure restée infructueuse, d'une restriction des appels compris dans le Forfait Netbox émis, sans toutefois restreindre ni les appels entrants, ni les appels sortants émis en national ou vers les destinations internationales dont l'utilisation est payante.

Cette restriction pourra être mise en œuvre pendant une durée de 7 jours. Dans l'hypothèse où l'Abonné continuerait à l'issue de la levée de la restriction d'utiliser les Services de manière frauduleuse ou abusive, NETOI aura la faculté de procéder à la résiliation du Contrat pour faute dans les conditions prévues à l'article 18.1 des présentes.

Art. 12 – OBLIGATIONS D'OI

12.1. Obligations dans le cadre du mandat de câblage, avec ou sans portabilité

Dans le cadre du mandat de câblage, associé le cas échéant à une demande de Portabilité du numéro, OI s'engage à saisir respectivement, exploitant de la boucle locale au nom de l'Abonné de la demande de câblage, au titre du Dégroupage ou de la Mutualisation, et à procéder aux démarches nécessaires pour que la Ligne de l'Abonné soit raccordée sur les équipements exploités par OI, ainsi que le cas échéant l'opérateur téléphonique du numéro objet de la demande de Portabilité du numéro pour réaliser les opérations de Portabilité du numéro qui entraîneront la résiliation du contrat souscrit auprès du précédent opérateur en ce qui concerne le numéro porté.

12.2. Fourniture de l'Elément de Réseau et livraison NETOI s'engage à envoyer à l'Abonné un Elément de Réseau initial dans la version en vigueur au moment de l'inscription dans un délai maximum de 30 jours, à compter de la confirmation par NETOI de la demande de souscription de l'Abonné, sous réserve d'éligibilité de l'accès et de l'existence de raccordements fonctionnels du local

de l'Abonné aux réseaux électrique et de boucle locale de communications électroniques.

NETOI s'engage à procéder au remplacement de l'Elément de Réseau en cas de livraison d'un appareil défectueux ou d'évolution de ses règles d'exploitation incompatibles avec des Equipements Terminaux de version antérieure.

12.3. Fourniture des Services

NETOI s'engage à fournir un accès aux Services conformes aux normes en vigueur et spécifications contractuelles, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

A titre exceptionnel, à des fins de maintenance ou de mise à jour, NETOI pourra suspendre l'accès à tout ou partie des Services pendant une période consécutive de 24 heures pour des raisons indépendantes de sa volonté telles que des opérations effectuées par l'exploitant du réseau de boucle locale à des fins de maintenance ou de réaménagement de son réseau de boucle locale, ainsi que pour des raisons visant à améliorer les Services délivrés à l'Abonné. En dehors des cas justifiés par l'urgence (événements climatiques, dommages causés aux réseaux par des tiers, prescriptions des pouvoirs publics) ou la force majeure, NETOI viendra l'Abonné sur son site Internet et/ou sur les forums de discussions internes de la hiérarchie proxad. Netbox. En cas d'interruption totale des Services pour une durée continue supérieure à 48 heures et sur demande de l'Abonné qui pourra remplir le formulaire adéquat consultable sur l'Espace Abonnés afin de faciliter le traitement de sa demande, NETOI s'engage à rembourser à l'Abonné l'abonnement mensuel au prorata temporis du défaut d'accès aux Services.

Afin d'améliorer considérablement le débit du réseau et d'augmenter les capacités d'utilisation du réseau, l'Abonné autorise NETOI en cas de disponibilité de la capacité de sa Ligne et de la Bande passante, à les utiliser. Cette utilisation n'aura aucune incidence pour l'Abonné et ne provoquera aucune interférence sur la Ligne de l'Abonné.

12.4. Obligations de confidentialité - Protection des données à caractère personnel

En application de la législation en vigueur, les informations nominatives et tout élément d'identification concernant l'Abonné pourront être communiquées sur réquisition des autorités judiciaires et administratives compétentes. En outre, conformément à la Loi n°91-646 du 10 juillet 1991, ainsi qu'aux dispositions du Code de procédure pénale, NETOI peut être amenée à apporter son concours à l'action des autorités judiciaires ou administratives compétentes en mettant en œuvre toute mesure appropriée prescrite par ces derniers.

Les informations nominatives déclarées par l'Abonné et tout élément d'identification le concernant sont destinées à NETOI, qui est autorisée par l'Abonné à les conserver en mémoire informatique et à les utiliser, ainsi qu'à les communiquer aux personnes morales de son groupe, à des sociétés tierces ou à des sous-traitants (pouvant opérer en dehors de l'Union Européenne) exclusivement pour les besoins de gestion du Contrat de l'Abonné.

Sauf opposition de sa part, l'Abonné pourra recevoir, par courrier postal et téléphone, des offres de la part d'NETOI ou de ses partenaires commerciaux. Il pourra également recevoir, sauf opposition de sa part, des courriers électroniques pour des services analogues à ceux proposés par NETOI.

Avec l'accord exprès de l'Abonné, NETOI est susceptible de lui communiquer par courrier électronique des informations commerciales pour des services non analogues à ceux déjà fournis ou, hors cas relevant de l'Annuaire Universel, de transmettre à des partenaires commerciaux son adresse électronique à des fins de prospection directe. Conformément à la loi Informatique et Libertés n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée par la loi n°2004-801 du 6 août 2004, et sous réserve d'autres dispositions légales, l'Abonné dispose à tout moment d'un droit individuel d'opposition, d'accès, de Modification, de rectification et de suppression des données qui le concernent via l'Espace Abonné.

12.5. Obligations d'informations et de conseil

NETOI met différents moyens d'informations et de conseil à la disposition de l'Abonné par le biais du Guide d'Utilisation de Netbox, des FAQ (Foireux Aux Questions) disponibles sur le Site et sur Internet en participant à des forums de discussion. A ce titre, l'Abonné s'engage à consulter un de ces moyens d'informations préalablement à toute sollicitation du service d'assistance.

Art. 13 UTILISATION DES IDENTIFIANTS ET CODE PARENTAL

13.1. Modalités de remise

Les Identifiants sont transmis dans la lettre de confirmation par courrier simple et courrier électronique au nom et à l'adresse déclarés par l'Abonné dans son Formulaire d'inscription.

Le code parental doit être choisi et créé par l'Abonné via la télcommande.

13.2. Caractères personnel et confidentiel

Les Identifiants et code parental sont personnels et confidentiels. L'Abonné est seul responsable de la garde et de l'utilisation des Identifiants que NETOI lui aura transmis et du code parental que l'Abonné aura choisi, sauf divulgation imputable à NETOI. L'Abonné s'engage à conserver secret ses Identifiants et code parental et à ne pas les divulguer à des tiers de quelque manière que ce soit.

13.3. Perte et vol

En cas de perte ou de vol ou, plus généralement, de détournement des Identifiants par des tiers, l'Abonné s'engage à avertir NETOI, sans délai, en justifiant de son identité à l'adresse indiquée dans l'Espace Abonné en mentionnant les nom, prénom de l'Abonné et le numéro de la Ligne. NETOI procédera à l'annulation des Identifiants un jour franc à compter de la réception de la lettre. Les Nouveaux Identifiants seront transmis à l'Abonné par lettre simple et/ou courrier électronique.

En cas de perte ou de vol ou, plus généralement, de détournement du code parental par des tiers, l'Abonné peut le modifier via l'Espace Abonné.

En cas d'oubli des Identifiants ou du code parental, l'Abonné peut demander via l'Espace Abonné à NETOI de les lui transmettre par courrier électronique à l'adresse mentionnée lors de la souscription.

13.4. Modification

En cours d'exécution du Contrat, tout ou partie des Identifiants pourront être modifiés, pour des motifs d'ordre réglementaire, technique ou de sécurité. Sauf cas d'urgence justifié par toute prescription en ce sens des autorités judiciaires ou administratives

compétentes, NETOI informera l'Abonné 15 jours au moins avant cette modification par lettre simple et/ou courrier électronique Art. 14 - ASSISTANCE

14.1. Assistance téléphonique

NETOI met à la disposition des Abonnés un service d'assistance (Hotline) téléphonique accessible :

• Pour les questions techniques et administratives par le numéro 1033 (temps d'attente gratuit au départ d'un Netbox puis prescription de service d'assistance selon le tarif de la Brochure Tarifaire) ou en cas d'évolution de la législation en vigueur par tout autre numéro dans le cadre des prescriptions définies par l'ARCEP en charge de la gestion du plan national de numérotation, depuis un poste fixe ou un mobile.

• Pour les inscriptions par le numéro 1033 depuis un poste fixe ou un mobile.

Les horaires d'ouverture des services sont précisés sur le Site. Les tarifs d'utilisation de ce service sont indiqués dans la Brochure Tarifaire en fonction de l'offre souscrite par l'Abonné.

14.2. Assistance en ligne

Le service d'assistance est également accessible en ligne à l'adresse <http://www.NETOIbox.fr/assistance/>. L'accès au service d'assistance en ligne est inclus dans le Forfait Netbox, à l'exception des éventuels coûts de communication Internet.

14.3. Assistance par un accès bas débit de secours

Dans le cadre du Forfait Netbox, et dans les cas où l'Abonné a maintenu son abonnement au service téléphonique de l'exploitant de la boucle locale métallique, NETOI met à disposition de ses Abonnés une connexion bas débit de secours (accès et communications) joignable uniquement depuis la ligne téléphonique sur laquelle porte la souscription au Forfait Netbox.

Les informations pour paramétrer cette connexion sont les suivantes :

- Identifiant Bas Débit Secours : numéro de téléphone de l'Abonné

- Mot de passe : numéro de téléphone de l'Abonné

- Point d'accès Bas Débit Secours : a demandé (numéro

facturé par l'exploitant de la boucle locale métallique). Cet accès bas débit permet à l'Abonné de disposer d'un accès Internet de secours par le réseau public téléphonique communautaire. Il est réservé à un usage exceptionnel en cas de maintenance ou d'indisponibilité de l'accès Haut Débit.

Toute utilisation non autorisée de cette connexion réservée à un usage exclusivement de secours constatée par NETOI pourra entraîner, après une mise en demeure adressée par voie électronique et restée sans effet pendant huit jours, la suspension de l'accès bas débit de secours.

Art. 15 - RESPONSABILITE

15.1. Responsabilité d'NETOI

NETOI est responsable de la bonne exécution de ses obligations contractuelles dans le cadre de ses obligations réglementaires et des normes en vigueur.

Toutefois, la responsabilité d'NETOI ne saurait être engagée si l'inexécution ou la mauvaise exécution du Contrat est imputable, soit à l'Abonné (utilisation non conforme aux consignes communiquées par NETOI, non-conformité de l'installation domestique de l'Abonné à la norme NF C 15-100), soit au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers au Contrat (notamment les aménagements opérés par l'exploitant de la boucle locale sur le réseau entraînant la perte d'accès ou en cas de dysfonctionnement des réseaux de boucle locale et/ou d'énergie électrique), soit à un cas de force majeure.

Hors cas de faute qui lui serait directement imputable, NETOI ne sera pas tenue responsable des transactions faites via le Forfait Netbox pour l'acquisition de biens ou services, induisant notamment toute offre de service ou d'acquisition de bien qui serait formulée à l'Abonné par un tiers au contrat au moyen des Services mis à disposition par NETOI à l'Abonné.

En tout état de cause, si l'Abonné n'a pas la qualité de consommateur en n'ayant pas recours à des fins professionnelles aux Services fournis par NETOI, la responsabilité d'NETOI ne pourra en aucun cas être retenue au-delà du montant des règlements forfaitaires effectués au titre des deux derniers mois.

15.2. Responsabilité de l'Abonné

L'Abonné est responsable de la bonne exécution de ses obligations contractuelles dans le cadre de la législation et normes en vigueur. A ce titre, l'Abonné est responsable de toute modification qu'il apporte de sa propre initiative dans la configuration installée pour le compte d'NETOI et des conséquences qu'elle pourrait engendrer. Il appartient à l'Abonné de signaler valablement tout problème de qualité de service quel qu'il soit au service client mis à disposition de l'Abonné par NETOI au moyen des canaux de contacts. L'Abonné est responsable des Données qu'il met à disposition, de la bonne utilisation des Services et s'engage à garantir NETOI contre toute action ou recours intenté par un tiers du fait de ses agissements, sur les réseaux de communications électroniques et notamment sur Internet. L'Abonné est seul responsable des dommages directs ou indirects, matériels ou immatériels, causés à NETOI par lui-même ou par les personnes dont il est responsable, du fait de l'utilisation du Forfait Netbox et s'engage à garantir NETOI contre toutes demandes, réclamations ou condamnations dont NETOI pourrait faire l'objet, dès lors que celles-ci auraient pour cause l'utilisation par l'Abonné ou les personnes dont il est responsable, des Services du Forfait Netbox ou en cas de faute de ce dernier. L'Abonné s'engage à ne pas faire une utilisation détournée de

l'Elément de Réseau mis à sa disposition, ainsi que des Services. En particulier, l'Abonné veillera à éviter par tout moyen approprié, notamment par l'utilisation des moyens mis à disposition par NETOI, l'utilisation détournée par des tiers de l'accès mis à disposition. A défaut, une responsabilité sera susceptible d'être engagée, pouvant amener les autorités compétentes à prescrire toute mesure appropriée en application de la réglementation en vigueur.

L'Abonné est responsable de l'utilisation non conforme à leur destination, aux normes en vigueur, notamment électriques (norme NF C 15-100), ainsi qu'aux consignes de sécurité définies dans les notices d'utilisation de l'Elément de Réseau et des équipements qui peuvent y être raccordés. A ce titre, l'Abonné est entièrement responsable de toute utilisation non conforme aux prescriptions, notamment de sécurité, figurant dans le Guide d'Utilisation remis avec l'Netbox x. En aucun cas, l'Abonné ne devra porter atteinte à l'intégrité

physique, électrique et électronique de l'Elément de Réseau. La charge des risques de détérioration, de perte ou de vol de l'Elément de Réseau est transférée à l'Abonné dès la réception de l'Elément de Réseau, hors vice propre au matériel. L'Abonné devra contracter toutes les assurances nécessaires auprès de tout assureur habilité pour la couverture de ces risques

15.3. Cas de force majeure ou cas fortuit

Les parties ne sont pas tenues pour responsables, ou considérées comme ayant fait au titre du Contrat, pour tout retard ou inexécution, lorsque la cause du retard ou de l'inexécution est liée à un cas de force majeure ou un cas fortuit habituellement reconnu par la jurisprudence. Le cas de force majeure ou cas fortuit suspend les obligations nées du Contrat pendant toute la durée de son existence.

Art. 16 - DUREE DU CONTRAT

16.1. Entrée en vigueur

Le Contrat prend effet à compter de l'envoi de la confirmation par voie postale (validation de la souscription), sous réserve de la faisabilité technique, et en particulier du raccordement à un équipement haut débit et/ou du Dégroupage. L'accès effectif aux Services est subordonné à la bonne exécution par l'opérateur de boucle locale et/ou d'immeuble de la prestation de câblage de la Ligne.

16.2. Droit de Rétractation

16.2.1. Vente à distance

En application du Code de la Consommation, l'Abonné, qui a la qualité de consommateur, dispose d'un droit de rétractation de 7 jours francs à compter de la confirmation par NETOI de la prise en compte de l'inscription par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à l'adresse indiquée dans l'Espace Abonné en mentionnant les nom, prénom de l'Abonné et le numéro de la Ligne.

En application des dispositions du Code de la Consommation, l'Abonné qui utilise le Forfait Netbox avant la fin du délai de 7 jours francs, perd la faculté d'exercer son droit de rétractation.

L'exercice de ce droit de rétractation implique le remboursement, par NETOI, de toutes les sommes dont l'Abonné aura été éventuellement prélevé ou débité au titre des Services, sans application des Frais de Résiliation, sous réserve d'une part que le Service n'ait pas été utilisé dans les conditions décrites ci-dessus, et d'autre part qu'en cas de livraison de l'Elément de Réseau, ce dernier soit retourné, dans le délai de 15 jours dans les conditions décrites à l'article 18.5, complet, dans son emballage d'origine, en parfait état, et accompagné de tous ses accessoires, notices d'emploi et documentations aux frais de l'Abonné à NETOI à l'adresse mentionnée ci-dessus.

Si ce délai expire normalement un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

16.2.2. Démarchage à domicile

Dans le cas où l'Abonné souscrit aux Services et/ou commande un Produit à la suite d'un démarchage à domicile par un moyen autre que le téléphone ou tout moyen technique assimilable, les articles L.121-23 à L.121-26 du Code de la Consommation sont applicables. « Article L. 121-23 - Les opérations visées à l'article L. 121-21 doivent faire l'objet d'un contrat dont un exemplaire doit être remis au client au moment de la conclusion de ce contrat et comporter, à peine de nullité les mentions suivantes :

- Noms du fournisseur et du démarcheur ;
- Adresse du fournisseur ;
- Adresse du lieu de conclusion du contrat ;
- Désignation précise de la nature et des caractéristiques des biens offerts ou des services proposés ;

- Conditions d'exécution du contrat, notamment les modalités et le délai de livraison des biens ou d'exécution de la prestation de services ;
- Prix global à payer et modalités de paiement ; en cas de vente à tempérament ou de vente à crédit, les formes exigées par la réglementation sur la vente à crédit, ainsi que le taux nominal de l'intérêt et le taux effectif global de l'intérêt déterminé dans les conditions prévues à l'article L.313-1 ;

- Faculté de renonciation prévue à l'article L. 121-25, ainsi que les conditions d'exercice de cette faculté et de façon apparente, le texte intégral des articles L. 121-23, L. 121-24, L. 121-25 et L. 121-26. »

« Article L. 121-24 - Le contrat visé à l'article L. 121-23 doit comprendre un formulaire détachable destiné à faciliter l'exercice de la faculté de renonciation dans les conditions prévues à l'article L. 121-25. Un décret en Conseil d'Etat précisera les mentions devant figurer sur ce formulaire. Ce contrat ne peut comporter aucune clause attributive de compétence.

Tous les exemplaires du contrat doivent être signés et datés de la main même du client ».

« Article L. 121-25 - Dans les sept jours, jours fériés compris, à compter de la commande ou de l'engagement d'achat, le client aura la faculté d'y renoncer par lettre recommandée avec accusé de réception. Si ce délai expire normalement un samedi, un dimanche, ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. Toute clause du contrat par laquelle le Client abandonne son droit de renoncer à sa commande ou à son engagement d'achat est nulle et non avenue.

Le présent article ne s'applique pas aux contrats conclus dans les conditions prévues à l'article L.121-27 ».

« Article L. 121-26 - Avant l'expiration du délai de réflexion prévu à l'article L. 121-25, nul ne peut exiger ou obtenir du client, directement ou indirectement, à quelque titre ni sous quelque forme que ce soit une contrepartie quelconque, ni aucun engagement, ni effectuer des prestations de services de quelque nature que ce soit. En outre, les engagements ou ordres de paiement ne doivent pas être exécutés avant l'expiration du délai prévu à l'article L. 121-25 et doivent être retournés au consommateur dans les quinze jours qui suivent sa rétractation. »

La lettre de renonciation ou le formulaire détachable destiné à cet effet devra être adressé au service clients par lettre simple.

16.3. Durée

Le Contrat est conclu pour une durée indéterminée débutant à la prise d'effet en application

des stipulations de l'article 16.1. Le Contrat peut prendre fin à tout moment à l'initiative de l'Abonné ou d'NETOI dans les conditions décrites à l'article 18.

Le terme du Contrat rend immédiatement exigible l'ensemble des sommes dues par l'Abonné.

Art. 17 – FACTURATION – PAIEMENT

L'ensemble des prix des Services figure dans la Brochure Tarifaire, ils sont mentionnés en Euros TTC.

17.1. Forfait

Le prix du Forfait Netbox correspondant à l'offre souscrite par l'Abonné, indiqué dans la Brochure Tarifaire, est facturé à l'Abonné sur une base forfaitaire et mensuelle, terme à échoir, excepté pour le premier mois dont la facturation s'effectue prorata temporis à terme échu et reportée sur la facture émise dans le mois suivant.

17.2. Consommations et services optionnels

Les éventuelles consommations en dehors du forfait (communications téléphoniques, consommation de Services (dépassement du forfait téléchargeant, service optionnel prestations d'assistance, frais d'intervention...) sont exigibles à terme échu, dans les conditions prévues par l'article L.34-2 du code des postes et communications électroniques.

17.3. Mise à disposition de l'Élément de Réseau et renouvellement

La mise à disposition initiale de l'Élément de Réseau s'effectue gracieusement. NETOI se réserve le droit de renouveler gratuitement de son propre chef l'Élément de Réseau mis à disposition en cas d'évolution de ses règles d'exploitation incompatible avec l'Élément de Réseau dont dispose l'Abonné.

Par ailleurs, sous réserve d'éligibilité et de disponibilité, l'Abonné dispose de la possibilité de renouveler son Élément de Réseau par un Élément de Réseau de nouvelle génération, ou le cas échéant de le compléter par un autre équipement terminal, selon des modalités figurant dans l'offre de migration et de complément accessible dans l'Espace Abonné en ligne. La facturation de ce renouvellement sera reportée sur la facture globale émise le mois de l'expédition.

17.5. Modalités de facturation

La facturation des Services débute après mise à disposition de l'accès telle que notifiée par l'exploitant de boucle locale à NETOI qui en informe alors l'Abonné, via la console de suivi d'activation et par courrier électronique et/ou postal, et livraison de l'Élément de Réseau.

Dans le cadre des orientations définies par les pouvoirs publics au titre du développement durable, l'Abonné autorise expressément NETOI à lui délivrer chaque mois une facture sur support durable sous forme électronique. Cette facture est accessible en ligne, après authentification, sur le compte de l'Abonné consultable sur l'Espace Abonné, entre le 1er et le 5 du mois. Elle intègre le coût du Forfait pour le mois à venir, les prestations supplémentaires (Options TV, communications téléphoniques, Jeux...) du mois écoulé, les rattrapages de facturation dans les conditions prévues par l'article L.34-2 du code des postes et communications électroniques, ainsi que le cas échéant les éventuels frais (résiliation, renouvellement de l'Élément de Réseau, d'achats de Produits Accessoires).

L'Abonné sera libre de consulter sa facture, de la copier ou de l'imprimer. Chaque facture est disponible sur le compte de l'Abonné pendant une période de 12 mois, sauf en cas de résiliation. Une facture sur support papier peut être envoyée à l'Abonné s'il en fait la demande écrite.

17.6. Modalités de paiement et dépôt de garantie

NETOI met à la disposition de l'Abonné la possibilité de payer les Services selon les modalités suivantes :

- par prélèvement automatique sur compte courant (Bancaire ou postal),
- par carte bancaire,
- par numéraire en faisant l'appoint.

Lors de son inscription, l'Abonné aura le choix entre le paiement par prélèvement automatique sur le compte courant de l'Abonné ou le paiement par carte bancaire. En cas de paiement par prélèvement automatique sur le compte courant de l'Abonné, l'Abonné est dispensé du dépôt de garantie prévu ci-après.

Un dépôt de garantie, dont le montant figure dans la Brochure Tarifaire, pourra être demandé à l'Abonné pour garantir (i) la résiliation dans les conditions définies à l'article 18.5 de l'Élément de Réseau mis à disposition par NETOI dans l'hypothèse où l'Abonné souhaiterait procéder à la résiliation de l'ensemble des Services à la suite d'une demande de conservation d'un numéro ainsi que (ii) tout éventuel manquement aux obligations financières à la charge de l'Abonné. Le dépôt de garantie n'est pas producteur d'intérêts. Son remboursement intervient dans les conditions décrites à l'article 18.6.

NETOI procède au prélèvement automatique du montant de la facture sur le compte de l'Abonné au plus tôt le premier jour du mois et une fois que la facture aura été accessible sur l'Espace Abonné de l'Abonné, excepté pour la facturation de l'indemnité forfaitaire visée à l'article 18.5 qui donnera lieu à un prélèvement automatique dans les jours suivant l'émission de la facture.

Dans le cadre du paiement par prélèvement automatique, les comptes sur livret, compte épargne ou livret ne sont pas acceptés par NETOI. L'Abonné mandate expressément NETOI au moyen d'un document approprié « Mandat de Prélèvement SEPA », conservé par NETOI conformément à la réglementation en vigueur, pour procéder au prélèvement du montant facturé sur le compte bancaire correspondant aux références transmises par l'Abonné dans le cadre du mandat. Les Abonnés existants restent régis par les dispositions antérieures (« Autorisation de Prélèvement ») au « Mandat de Prélèvement SEPA » tant qu'ils ne modifient pas leurs coordonnées bancaires. **Frais de rejet : 7€50**

Si NETOI constate, au cours d'un mois donné, un encours de consommation (téléphoniques et/ou audiovisuelles) particulièrement élevé par rapport aux consommations des mois précédents, et en tout

état de cause supérieur de plus de 100 (cent) % à la moyenne des factures de l'Abonné au cours des 2 (deux) mois précédents, ou pour les Abonnés ayant un encours de consommation supérieur à 100 (cent) Euros, elle pourra en informer l'Abonné et lui demander de régler une avance sur consommation d'un montant égal à l'encours de consommations en vigueur à la date de demande d'avance formulée par NETOI. L'Abonné devra procéder au règlement de l'avance dans un délai non excessif et au plus tard dans les 8 (huit) jours suivant la date de demande d'avance formulée par NETOI. En l'absence de contestation sérieuse, si l'Abonné n'a pas procédé au règlement de l'avance dans ce délai, NETOI se réserve la possibilité de suspendre tout ou partie des Services, ou de l'acheminement des communications vers des destinations à l'origine du niveau anormalement élevé d'encours constaté, et ce jusqu'à complet paiement des montants dus par l'Abonné. NETOI pourra également procéder à la résiliation du Service dans les conditions prévues à l'article 18.1. Le cas échéant, NETOI rembourse les éventuelles avances trop perçues dans les 10 (dix) jours suivant le paiement complet de la dernière facture de l'Abonné en cas de résiliation.

Si le montant mensuel d'échéance à prélever par NETOI est inférieur au prix mensuel du Forfait Netbox, NETOI pourra ne pas effectuer de prélèvement et le reporter sur l'échéance suivante.

17.7. Retard ou défaut de paiement de l'Abonné

Tout paiement incomplet ou irrégulier sera considéré comme un défaut de paiement pourra donner lieu à la procédure décrite ci-dessous.

Tout retard ou défaut de paiement pourra donner lieu à l'envoi à l'Abonné d'un courrier électronique de rappel lui notifiant un délai de 7 jours après lequel, à défaut de régularisation, l'accès au Forfait Netbox ou certains de ses services pourront être suspendus et susceptibles d'être résiliés dans les conditions définies à l'article 18.1.

Pour régulariser sa situation, en cas d'option pour le prélèvement automatique, l'Abonné a également la possibilité de régler son impayé par carte bancaire. Une pénalité de retard pourra être facturée à l'Abonné à compter de la suspension des Services selon les modalités précisées dans la Brochure Tarifaire.

17.8. Modification de la Brochure Tarifaire

NETOI pourra réviser ses tarifs dans les conditions prévues à l'article 20.

Art. 18 – SUSPENSION – RESILIATION

18.1. A l'initiative d'NETOI

En cas de suspension immédiate pouvant entraîner la résiliation ou de résiliation avec préavis tel que précisé ci-après, l'Abonné ne pourra demander à NETOI une quelconque indemnité.

• Suspension immédiate pouvant entraîner la résiliation NETOI pourra suspendre de plein droit les Services en cas de :

- violation grave ou renouvelée par l'Abonné de ses obligations légales ou contractuelles.

- perturbation grave et/ou répétée du réseau de boucle locale ayant pour cause ou origine l'accès de l'Abonné ;

- en cas de demande des autorités judiciaires et/ou administratives compétentes.

Huit jours après une mise en demeure de respecter ses obligations adressée par voie électronique et/ou par lettre recommandée avec avis de réception, et restée sans effet, NETOI pourra suspendre de plein droit en cas d'utilisation non personnelle et/ou commerciale de tout ou partie des Services telle que précisée à l'article 11.9.

Dans l'hypothèse où l'Abonné continuerait à l'issue de la levée de la suspension d'utiliser tout ou partie des Services de manière frauduleuse ou abusive, NETOI aura la faculté de procéder à la résiliation du Contrat 8 (huit) jours après une mise en demeure adressée par voie électronique ou par lettre recommandée avec avis de réception et restée sans effet. Une fois la suspension effective et huit jours après une mise en demeure adressée par voie électronique et/ou par lettre recommandée avec avis de réception, NETOI pourra procéder à la résiliation du Contrat sans autres formalités.

• Résiliation avec préavis

En cas de défaut de paiement et de non régularisation et après suspension de l'accès aux Services, NETOI procédera sans autres formalités à la résiliation du Contrat après une mise en demeure adressée par voie électronique et/ou lettre recommandée restée sans effet pendant huit jours. L'Abonné sera alors redevable des Frais de Résiliation prévus dans la Brochure Tarifaire. A la suite de la résiliation de l'accès, NETOI confiera le recouvrement amiable et/ou contentieux à une société de recouvrement.

En cas de violation des dispositions contractuelles autres que celles visées précédemment, NETOI adressera une mise en demeure par voie électronique pour régularisation par l'Abonné. A défaut de régularisation dans les quinze jours, NETOI procédera à la résiliation du Contrat par lettre recommandée avec effet à la fin du mois au cours de laquelle elle a été reçue par l'Abonné.

18.2. A l'initiative de l'Abonné

L'Abonné justifiant de son identité peut résilier le Contrat à tout moment par lettre recommandée avec avis de réception mentionnant ses coordonnées et son numéro de Ligne, en joignant le cas échéant, l'Élément de Réseau. Afin de faciliter la démarche de l'Abonné, un formulaire de résiliation est à la disposition de l'Abonné dans son Espace Abonné en ligne.

Le Contrat résilié prend fin au choix de l'Abonné, soit dès la réception du formulaire de résiliation, soit le dernier jour du mois de réception (date de l'accusé réception faisant foi) du formulaire de résiliation.

La demande de résiliation ainsi que le cas échéant l'Élément de Réseau devra être adressés à l'adresse mentionnée à cet effet dans l'Espace Abonné, cette dernière pouvant également être obtenue par l'Abonné en sollicitant le service abonné.

Afin d'identifier et d'authentifier les résiliations, toute demande de résiliation doit comporter dans le formulaire de résiliation au minimum les noms, prénom de l'Abonné, son numéro de Ligne et ses Identifiants. Toute demande incomplète ne pourra être traitée, la demande de résiliation ne sera pas prise en compte et l'Abonné continuera à être facturé du prix du Forfait Netbox, ainsi que du prix de l'Élément de Réseau au tarif indiqué dans la Brochure Tarifaire.

L'Abonné peut envoyer le formulaire de résiliation et l'Élément de Réseau dans un même envoi ; toutefois, il reste libre de réaliser deux envois séparés à

la condition que l'envoi de l'Élément de Réseau respecte les conditions décrites à l'article 18.5.

En cas de changement d'opérateur ou de fournisseur d'accès haut débit, l'Abonné est tenu de résilier son Contrat lorsque ce changement s'effectue sans Portabilité du numéro. Dans les cas où l'Abonné souhaite porter son numéro à l'occasion d'un changement d'opérateur d'accès, il lui appartient de s'adresser directement à son nouvel opérateur en demandant à bénéficier de la Portabilité du numéro pour obtenir la résiliation du Contrat.

La résiliation sur demande directe de l'Abonné entraîne la fin de l'ensemble des Services, ce qui, en application de la réglementation en vigueur, a pour effet de rendre inactifs, et par voie de conséquence, inéligibles à la portabilité les numéros utilisés par l'Abonné dans le cadre de son abonnement. Dès lors, dans l'hypothèse où l'Abonné souhaite faire porter tout ou partie des numéros attribués dans le cadre d'un changement d'opérateur de service téléphonique, il lui appartient de ne procéder à la résiliation du Contrat qu'à l'issue du traitement effectif par le nouvel opérateur de sa demande de portabilité. Le traitement par le nouvel opérateur de la demande de portabilité vaut alors fin de service téléphonique associé au numéro objet de la demande de portabilité. L'Abonné souhaitant résilier l'intégralité du Contrat devra alors procéder à sa résiliation dans les conditions définies au présent article. A défaut de restitution par l'Abonné de l'Élément de Réseau à la date effective de la portabilité. Free pourra facturer le dépôt de garantie fixé par la Brochure Tarifaire. Ce dépôt de garantie sera restitué à l'Abonné dans les conditions définies à l'article 18.6.

La date de prise d'effet de la résiliation est, au choix de l'Abonné, au jour de réception de la demande de résiliation ou au dernier jour du mois en cours.

18.3. Résiliation automatique

Dans l'hypothèse où l'autorisation accordée à NETOI et/ou une des conventions telles que visées en préambule des présentes, était retirée, résiliée, suspendue ou non renouvelée, le Contrat sera résilié de plein droit. Il en serait de même en cas de retrait de certaines autorisations concernant un droit de passage ou d'usage et portant atteinte au réseau. Hors cas de faute imputable à NETOI, cette résiliation automatique ne donnera lieu à aucune indemnité.

18.4. Déménagement de l'Abonné ou résiliation de l'abonnement support de Boucle locale

L'accès au Forfait Netbox est intrinsèquement lié à l'accès de la Boucle locale desservant le local de l'Abonné.

Aussi, l'Abonné est informé qu'en cas de déménagement, il ne pourra pas transférer automatiquement son Forfait Netbox et aura l'obligation d'en avertir préalablement NETOI afin de faciliter les démarches de l'Abonné. NETOI met à disposition de l'Abonné une procédure de déménagement soumise à conditions notamment d'éligibilité de la Ligne accessible dans son Espace Abonné en ligne étant précisé que l'Abonné reste libre de mettre fin à son Forfait Netbox dans les conditions décrites à l'article 18.2, visant à coordonner la fermeture de l'accès initial à l'ancienne adresse et l'activation à la nouvelle adresse d'un nouvel abonnement. L'activation par NETOI d'un nouvel abonnement à la nouvelle adresse de l'Abonné dans le cadre de cette procédure de déménagement est conditionnée à l'accomplissement par l'Abonné des démarches lui incombant en matière de raccordements aux réseaux publics d'énergie électrique et de communications électroniques.

Dans le cadre du Dégrouper partiel ou en Zone Non Dégrouper, la fin de l'abonnement, quelle qu'en soit la cause, souscrit auprès de l'exploitant de la boucle locale support du Forfait Netbox ainsi que la mise en place d'un service limité par l'exploitant de la boucle locale sur la Ligne de l'Abonné, ou la mise en place d'un service incompatible avec l'accès ADSL, entraîne automatiquement la fin de l'accès aux Services, étant entendu que la fin du Contrat reste à l'initiative de l'Abonné dans les conditions décrites à l'article 18.2.

En outre, il est rappelé que le déménagement de l'Abonné en dehors de la ZNE entraînera la perte de la Portabilité du numéro, lorsque ce dernier est de type géographique, dans le cas où cette option a été souscrite par l'Abonné, étant précisé que l'Abonné dispose de la faculté de récupérer pour le Forfait Netbox ouvert à sa nouvelle adresse le numéro Netbox attribué à l'ancienne adresse en s'identifiant sur son Espace Abonné.

18.5. Restitution de l'Élément de Réseau

En cas de résiliation du Contrat, l'Abonné s'engage à restituer l'Élément de Réseau, propriété d'NETOI, dans les conditions définies ci-après. L'Abonné devra renvoyer l'Élément de Réseau complet à NETOI à l'adresse figurant sur le formulaire de résiliation accessible sur l'Espace Abonné par courrier recommandé au plus tard dans les 15 jours suivants la fin du Contrat, comportant au minimum sur un papier libre les nom / prénom de l'Abonné, le numéro de sa Ligne ainsi que ses Identifiants.

A défaut d'envoi dans le délai ou en cas d'envoi ne comportant pas à l'intérieur du colis, la copie du formulaire de résiliation ou sur un papier libre toutes les mentions d'identification de l'Abonné, NETOI procédera à la facturation de l'indemnité forfaitaire, au tarif mentionné dans la Brochure Tarifaire. En cas de retour incomplet de l'Élément de Réseau ou en mauvais état de fonctionnement ou en cas de détériorations imputables à l'Abonné sur la base de l'état des capteurs d'inviolabilité, hors cas de vice propre du matériel, NETOI facturera à l'Abonné un montant forfaitaire dans la limite de la valeur mentionnée dans la Brochure Tarifaire.

De plus, si l'Élément de Réseau n'est pas restitué avec l'intégralité des accessoires envoyés par NETOI à l'Abonné (c'est à dire l'ensemble des câbles, filtre ADSL, télécommandes, ...), NETOI facturera à l'Abonné les frais de l'intégralité des accessoires dont le montant figure dans la Brochure Tarifaire. Dans l'hypothèse où NETOI envoie à l'Abonné, à sa demande, un autre Élément de Réseau identique afin de pallier un dysfonctionnement de l'Élément de Réseau initial, l'Abonné est dans l'obligation de renvoyer à NETOI l'Élément de Réseau non utilisé dans les 8 jours de la réception du deuxième Élément de Réseau dans les conditions mentionnées ci-dessus. Dans le cas contraire, après une mise en demeure adressée par voie électronique à l'Abonné et restée sans effet pendant huit jours, NETOI facturera un montant forfaitaire dans la limite de la valeur de l'Élément de

Réseau resté en la possession de l'Abonné telle que mentionnée dans la Brochure Tarifaire

18.6. Remboursement du dépôt de garantie

NETOI procédera le cas échéant au remboursement du dépôt de garantie dans un délai maximum de 10 (dix) jours après restitution de l'Élément de Réseau dans les conditions de l'article 18.5, sous réserve du paiement des sommes dues à NETOI au titre du Contrat.

Sauf contestation réelle et sérieuse de l'Abonné, NETOI pourra procéder à une compensation entre les sommes restant dues par l'Abonné (en ce compris les Options TV et les communications téléphoniques) et le dépôt de garantie.

Le remboursement du dépôt de garantie se fera par virement sur le compte bancaire de l'Abonné.

18.7. Frais de Résiliation

La résiliation du Contrat donne lieu à des Frais de Résiliation à la charge de l'Abonné dont le tarif et conditions sont fixés dans la Brochure Tarifaire.

Ces frais ne seront pas recouvrés dans les cas suivants :

- en cas d'exercice du droit de rétractation par un Abonné ayant qualité de consommateur (article 16.2),
- en cas de non Éligibilité de la Ligne, sauf dans les cas d'exclusion visés par l'article 9.2,
- en cas de preuve par l'Abonné d'une non-exécution des Services imputable à NETOI
- en cas de retrait d'une autorisation administrative accordée à NETOI ou en cas de retrait d'un droit de passage rendant impossible la fourniture des Services,
- en cas d'évolution du réseau de boucle locale rendant impossible le maintien de la fourniture des Services,
- en cas de décès du titulaire, lorsque ses ayants droit souhaitent mettre fin au contrat.

Art. 19 – PRODUITS ET SERVICES ACCESSOIRES

NETOI pourra proposer à ses Abonnés via son Site des Produits ou Services Accessoires selon des modalités définies dans les offres consultables dans l'Espace Abonné.

L'Abonné, qui a la qualité de consommateur, dispose d'un délai de 7 jours francs à compter de la réception de sa Commande pour retourner à NETOI le Produit dans son emballage d'origine, en parfait état, et accompagné de tous les accessoires éventuels, notices d'emploi et documentations.

Si ce délai expire normalement un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Le retour ne donne lieu à aucune pénalité, les frais de retour restant à la charge de l'Abonné.

En cas d'exercice du droit de retour, seul le prix ou des Produits achetés sera remboursé, en priorité sous forme d'avoir sur sa prochaine facture. Pour bénéficier du droit de retour, un formulaire disponible dans l'Espace Abonné dûment rempli, ainsi que le Produit complet, doivent être retournés par lettre recommandée avec avis de réception à l'adresse indiquée dans l'Espace Abonné. Les articles retournés incomplets, abîmés, endommagés ou sales par l'Abonné ne sont ni repris, ni remboursés.

Art. 20 – MODIFICATIONS

L'Abonné sera informé de toute modification contractuelle du ressort d'NETOI au moins un mois avant son entrée en vigueur par courrier électronique et sur l'Espace Abonné sous la rubrique « Votre compte » et également sur le Site Internet d'NETOI. Afin d'éviter que le courrier électronique soit considéré comme indésirable, il est conseillé à l'Abonné de créer une adresse électronique chez NETOI pour recevoir l'ensemble des informations concernant l'abonnement au Forfait Netbox.

En cas de désaccord, l'Abonné aura la faculté de résilier le Contrat sans pénalité de résiliation et sans droit à dédommagement, dans les quatre mois suivant l'entrée en vigueur des modifications.

Art. 21 – RECLAMATIONS & DIFFERENDS

En cas de difficulté, l'Abonné peut s'adresser à l'un des conseillers du service d'assistance pour trouver une solution amiable. Le service d'assistance est joignable dans les conditions prévues à l'article 14.

21.1. Premier niveau de réclamation : Service Fidélisation

En cas de contestation ou demande de remboursement au titre de l'article 12.3, l'Abonné doit adresser sa réclamation à l'adresse indiquée dans l'Espace Abonné. Des formulaires prévus à cet effet sont à sa disposition dans l'Espace Abonné afin de faciliter le traitement de sa requête. Toute contestation ou demande de remboursement pour être valable et prise en compte doit mentionner ses coordonnées de l'Abonné et comporter des justificatifs.

NETOI s'engage à apporter une réponse à toute contestation ou demande de remboursement dans un délai de 30 jours ouvrés à partir de la date de réception de celles-ci.

21.2. Second niveau de réclamation : Service National Consommateur

Si toutefois l'Abonné n'était pas satisfait de la réponse apportée par le service Fidélisation, il dispose alors de la possibilité de solliciter le Service National Consommateur. Le Service National Consommateur traite en recours du Service Fidélisation les réclamations transmises par les Abonnés NETOI. Il est également l'interlocuteur des Associations de Consommateurs et des autorités compétentes (DGCCRF, ARCEP...).

Le Service National Consommateur peut être saisi par courrier postal adressé à l'adresse indiquée dans l'Espace Abonné.

Toute saisine devra comporter un bref descriptif des raisons de l'insatisfaction, être accompagnées des copies des échanges existants et le cas échéant des justificatifs nécessaires, et impérativement mentionner le numéro de téléphone Netbox à des fins d'identification.

Un Conseiller Relation Consommateur prendra alors contact avec l'Abonné par téléphone ou par courrier afin de réétudier sa demande, et fournir une réponse sous 30 (trente) jours ouvrés.

21.3. Troisième niveau de réclamation : Le Médiateur de l'Association Médiation Communications Electroniques

En cas de litige persistant si l'Abonné a respecté le parcours de réclamation précité et qu'il demeure insatisfait de la réponse apportée par le Service

National Consommateur, il peut saisir directement et gratuitement le Médiateur des Communications électroniques selon les modalités détaillées sur le site Internet <http://www.mediateur-telecom.fr>. Le formulaire de saisine du Médiateur est disponible, sur son site Internet ou auprès du Service National Consommateur sur simple demande.

Art. 22 - CESSION

L'Abonné souscrit au Forfait Netbox à titre strictement personnel, le droit accordé à l'Abonné dans le cadre du Contrat étant personnel, incessible et non transférable. A ce titre, le contrat ne peut en aucun cas être totalement ou partiellement cédé par l'Abonné. NETOI pourra librement céder, transférer, déléguer, sous-traiter ou encore aliéner tout ou partie de ses obligations, droits, titres ou intérêts en vertu du contrat.

Art. 23 – QUALITE DE SERVICE

En application de l'arrêté conjoint du Ministre de l'Economie, des Finances et de l'Industrie et du Ministre délégué à l'Industrie en date du 16 mars 2006 relatif aux contrats de services de communications électroniques, les engagements d'NETOI portant sur les délais de mise en service, les délais de rétablissement du service, les délais de réponse aux réclamations ainsi que sur le niveau de qualité pour la fourniture du service sont les suivants :

23.1 Délai de mise en service de l'accès

La mise en service de l'accès haut débit est considérée comme effective à la date stipulée dans le courrier de confirmation adressé à l'Abonné. Le délai de mise en service est au maximum de 30 jours ouvrés à compter de la confirmation par NETOI de la demande de souscription de l'Abonné, sous réserve d'éligibilité de son accès et de l'existence d'un raccordement actif du local de l'Abonné à une boucle locale métallique ou optique.

La compensation est calculée au prorata entre la date de livraison maximum prévue et la date de livraison effective, sachant que la prise en charge nécessite une sollicitation valable de la part de l'Abonné. Par sollicitation valable on entend toute correspondance adressée par l'Abonné aux moyens de contacts mis à disposition par NETOI et de nature à identifier sa demande.

Aucune compensation ne sera due à l'Abonné lorsque le non-respect du délai de mise en service résultera :

- d'un cas de force majeure,
- de l'absence d'infrastructures d'accueil permettant le passage de câbles de communications électroniques, ou de leur non-conformité aux prescriptions d'urbanisme et règles de constructions en vigueur,
- de l'absence d'un raccordement actif du local de l'Abonné à un réseau de boucle locale métallique ou optique,
- de la construction de l'accès de l'Abonné par le propriétaire de la boucle locale et/ou l'opérateur D'immeuble,
- de la commande d'une installation par un technicien au domicile de l'Abonné,
- du fait de l'Abonné et, en particulier, du non-respect des prérequis définis dans la documentation commerciale ou de la non réception, imputable à l'Abonné, de l'équipement mis à disposition par NETOI, d'une installation terminale non conforme aux normes en vigueur, d'une installation par l'Abonné des équipements mis à disposition par NETOI et notamment les indications mentionnées dans la documentation remise par NETOI à l'Abonné ou de l'utilisation par l'Abonné d'autres équipements que ceux mis à disposition par NETOI,

- d'une interruption prévue à l'article 12.3.

23.2 Délai de rétablissement de l'accès

Lorsque l'accès est en dérangement, le délai de rétablissement commence lorsque l'incident est valablement signalé par l'Abonné jusqu'au rétablissement de l'accès. Le délai maximal peut aller jusqu'à quinze jours ouvrés à compter de la signalisation. En cas de dépassement de ce délai, la prise en charge nécessite une sollicitation valable de la part de l'Abonné. Cette compensation est calculée au prorata temporel de sa période d'interruption, sous forme de remboursement par virement bancaire effectué sous six (6) semaines. Aucune compensation ne sera due à l'Abonné lorsque le non-respect du délai de rétablissement résultera :

- d'un cas de force majeure,

- d'une mauvaise collaboration de l'Abonné en vue de la résolution de son problème et, en particulier, le refus par l'Abonné de l'intervention d'un technicien au domicile de l'Abonné, ou d'une absence de l'Abonné lors de l'intervention,

- du fait de l'Abonné et, en particulier, en raison d'une installation terminale non conforme aux normes en vigueur (NF C 15-100), d'une installation ou d'une utilisation par l'Abonné des équipements mis à disposition par NETOI non conforme aux prescriptions d'NETOI et notamment les indications mentionnées dans la documentation remise par NETOI à l'Abonné ou de l'utilisation par l'Abonné d'autres équipements que ceux mis à disposition par NETOI,

- d'une interruption prévue à l'article 12.3,

- d'une interruption résultant de prescriptions concernant l'Abonné formulées par une autorité judiciaire ou administrative,

- d'un remplacement des équipements mis à disposition par NETOI,

- d'un raccordement de l'accès de l'Abonné sur le réseau d'un opérateur tiers sans autorisation valable de l'Abonné.

23.3 Délai de rétablissement des services

En dehors des cas visés à l'article précédent, et lorsqu'un ou plusieurs services sont en dérangement, le délai de rétablissement commence lorsque l'incident est valablement signalé par l'Abonné jusqu'au rétablissement du ou des services concernés. Dès lors que l'accès est fonctionnel, les délais de rétablissement sont les suivants à compter de la signalisation :

- Service téléphonique : 72 heures
- Service TV & radio : 24 heures
- Service Internet : 24 heures
- Service de courrier électronique : 24 heures

En cas de dépassement de ces délais, la prise en

charge nécessite une sollicitation valable de la part de l'Abonné. Lorsque le ou les services concernés font l'objet d'une redevance complémentaire au tarif de l'accès, cette compensation est calculée au prorata temporel de sa période d'interruption, sous forme de remboursement par virement bancaire effectué sous six (6) semaines. Aucune compensation ne sera due à l'Abonné lorsque le non-respect du délai de rétablissement résultera des cas visés précédemment.

23.4 Délai de réponse aux réclamations

Le délai de réponse d'NETOI aux réclamations formulées conformément à la procédure visée à l'article 21 des présentes est de 20 jours ouvrés.

23.5 Niveau de qualité pour la fourniture du service

Le niveau de qualité minimum garanti pour chacune des caractéristiques techniques essentielles définies dans l'offre Netbox sont les suivantes :

- Niveau de qualité de l'accès
- Le débit de synchronisation représente le débit maximum négocié entre les équipements actifs d'extrémités de la boucle locale cuivre placés respectivement chez l'Abonné et au niveau du répartiteur d'abonnés opéré par l'opérateur de boucle locale. Conformément aux normes techniques en vigueur, ce débit est exprimé en Kbits/s ATM et est fonction notamment des caractéristiques et de la qualité de l'accès de l'Abonné et de la distance de l'installation avec le nœud de raccordement d'abonnés. En conséquence, le débit descendant de synchronisation ADSL garanti par NETOI est compris entre 64 Kbits/s et 28Mbits/s en zone dégroupée ou 22,4 Mbits/s en zone non dégroupée. Le débit descendant de synchronisation ADSL est le débit de réception par le point de terminaison des informations en provenance du réseau NETOI. Ce débit peut être vérifié par l'Abonné sur son Espace Abonné pour les Abonnés situés en zones dégroupées ainsi que sur l'interface utilisateur de la Netbox selon les indications mentionnées dans le Guide de l'utilisateur accompagnant la Netbox. En cas d'utilisation par l'Abonné de tout autre équipement que celui mis à disposition par NETOI, le débit de synchronisation ne peut être garanti par NETOI.

- Niveau de qualité des services
- Disponibilité du service téléphonique : Supérieure ou égale à 97% sur le mois calendaire écoulé
- Disponibilité du courrier électronique (en envoi et en réception) : Supérieure ou égale à 99% sur le mois calendaire écoulé
- Disponibilité de l'affichage et de la mise à jour des pages personnelles : Supérieure ou égale à 98% sur le mois calendaire écoulé
- Disponibilité de l'affichage et de la mise à jour de l'Espace Abonné : Supérieure ou égale à 98% sur le mois calendaire écoulé

La prise en charge nécessite une sollicitation valable de la part de l'Abonné. La compensation est calculée au prorata temporel sur la période de dégradation par rapport aux engagements.

Art. 24 - DIVERS

Dans l'éventualité où l'une quelconque des dispositions du Contrat serait déclarée nulle ou sans effet, de quelque façon et pour quelque motif que ce soit, elle serait réputée non écrite et n'entraînerait pas la nullité des autres dispositions.

Le Contrat est régi par la loi française. Toutes les contestations qui pourraient s'élever entre les parties à l'occasion de l'interprétation et/ou de l'exécution du présent Contrat seront soumises, à défaut d'accord amiable, à la compétence exclusive du tribunal compétent dans le ressort de la Cour d'Appel de Paris, à l'exception des litiges concernant des personnes non commerçantes et pour 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 I et II du Code de la Propriété Intellectuelle.

Tout manquement à cette obligation, par l'Abonné ou des tiers à qui l'Abonné aurait mis à disposition son accès, serait susceptible d'engager la responsabilité de l'Abonné. En particulier, NETOI peut être contrainte par l'Autorité chargée par la loi n°2009-669 du 12 juin 2009 de suspendre l'accès à des services de communication au public en ligne pour les Abonnés qui feraient l'objet de procédures devant l'Autorité susvisée. Dans cette perspective, NETOI met à la disposition de l'Abonné des moyens de sécurisation lui permettant de contrôler l'utilisation par des tiers de l'accès mis à disposition.

Il est rappelé à l'Abonné qu'il existe une offre légale de contenus culturels en ligne et des moyens de sécurisation permettant de prévenir les manquements à l'obligation définie à l'article L. 336-3 du Code de la Propriété Intellectuelle.

CONDITIONS SPECIFIQUES D'USURVISE

ELÉPHONIE DES OFFRES NETOIBOX APPLICABLES À COMPTER DU 01/12/2011

Dans le cadre des offres Netbox, NETOI accorde à titre complémentaire à l'Abonné détenteur d'une Netbox la possibilité d'accéder à un Service téléphonique.

Art. 1 – DESCRIPTION DU SERVICE TELEPHONIQUE

Ce Service Téléphonique est un service de téléphonie vocale fixe, distinct des services délivrés par l'exploitant de la boucle locale, utilise les fréquences hautes de la Ligne, et permet à l'Abonné de disposer d'une ou en fonction de l'offre souscrite par l'Abonné, plusieurs lignes téléphoniques / télécopies. Le Service téléphonique permet d'émettre et recevoir de manière illimitée en nombre et incluses dans les offres Netbox :

- des communications vocales interpersonnelles,
- et si l'Abonné a souscrit à l'offre adéquate, des communications vocales interpersonnelles concernant les abonnés d'opérateurs mobiles de France métropolitaine accessibles par un numéro métropolitain du plan national de numérotation.
- Le Service téléphonique permet également de recevoir et/ou émettre, sous réserve d'accessibilité depuis les réseaux départ, de transit ou d'arrivée :
- des communications interpersonnelles vocales à destination de numéros du plan national de numérotation Français desservant des abonnés mobiles et des abonnés étrangers accessibles au moyen d'un numéro respectant la recommandation E.164 de l'Union Internationale des Télécommunications, aux tarifs indiqués dans la Brochure Tarifaire Service téléphonique.

- des appels vers des Services à Valeur Ajoutée accessibles soit par numéros courts ou spéciaux tels que définis dans le plan national de numérotation géré par l'ARCEP, aux tarifs déterminés par les exploitants et indiqués dans la Brochure Tarifaire Service téléphonique. Le Service téléphonique donne accès aux Appels d'Urgence sur la base des éléments d'information transmis par l'Abonné lors de la souscription.

On entend par appels d'urgence les appels à destination des numéros d'appel d'urgence des services publics chargés de la sauvegarde des vies humaines, des interventions de police, de la lutte contre l'incendie et de l'urgence sociale selon une liste de numéros d'appel d'urgence précisée par l'ARCEP.

Les appels entrants à destination de la Netbox sont soumis à la tarification de l'opérateur de l'appelant, conformément à sa propre grille tarifaire.

Du fait de la technologie utilisée, ce Service ne permet pas de garantir le raccordement d'équipements DATA (télécopieurs, modems, minitel, équipements de télésurveillance...) ainsi que l'accessibilité des services afférents.

Ce Service implique une utilisation normale, personnelle et non commerciale (cf. article 10.9).

Art. 2 – ATTRIBUTION DU NUMERO DE TELEPHONE

Pour accéder au Service téléphonique d'NETOI, l'Abonné, après avoir reçu la confirmation de son inscription à l'une des offres Netbox et ses Identifiants, doit se connecter sur le Site d'NETOI et remplir en ligne une demande d'attribution d'un numéro de téléphone.

L'attribution du numéro de téléphone de l'Abonné est immédiate, sous réserve de la disponibilité du numéro de téléphone choisi. En application de la réglementation en vigueur, le numéro de téléphone attribué ne peut être cédé ni faire l'objet d'un droit de propriété industrielle ou intellectuelle.

Une fois l'attribution du numéro de téléphone effectuée, l'accès au Service téléphonique est disponible dans un délai maximum de cinq jours ouvrés après le raccordement de la Ligne à un équipement haut débit et la livraison de l'Élément de Réseau à l'Abonné.

Le numéro de téléphone attribué par NETOI est un numéro non géographique portable tel que défini par l'ARCEP en charge de la gestion du plan national de numérotation, distinct du numéro fourni par le précédent exploitant, sauf quand ce dernier est un numéro non géographique portable support de communication interpersonnelle. Conformément aux dispositions réglementaires, ce numéro ne peut être considéré comme attribué de manière définitive à l'Abonné, NETOI pouvant, pour des raisons indépendantes de sa volonté (évolution du plan de numérotation géré par l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes), d'ordre technique (cessation de l'acheminement au départ du réseau public commuté des numéros attribués par NETOI à ses Abonnés), d'ordre réglementaire ou sur prescription des autorités judiciaires ou administratives compétentes, être contraint de modifier le numéro attribué à l'Abonné. En cas de modification, le nouveau numéro de téléphone deviendra effectif dans un délai d'un mois courant à compter de la réception du courrier électronique par l'Abonné l'informant du changement, sauf cas d'urgence tel que prescription des autorités judiciaires ou administratives compétentes.

Art. 3 – PORTABILITE

Pour maintenir la continuité de l'acheminement de ses appels entrants, l'Abonné optant pour le Dégroupage total ou Netbox ADSL Nu, lors de l'inscription ou en cas de migration, peut bénéficier, sous réserve d'éligibilité de la Ligne, de la Portabilité du numéro de téléphone fixe préalablement attribué au service téléphonique exploité par le précédent opérateur. Pour être effective, la portabilité implique que l'Abonné ait préalablement activé sa ligne téléphonique Netbox en effectuant une demande d'attribution de numéro de téléphone. Cette option dont les modalités tarifaires sont indiquées dans la Brochure Tarifaire est valable uniquement au moment de l'inscription. Conformément aux modalités définies par la décision

N°2009-0637 de l'ARCEP, la résiliation ainsi que, pour les numéros géographiques, le déménagement en dehors de la ZNE entraîne la perte de la portabilité. En application de l'article D.406-18 du Code des postes et communications électroniques, la mise en œuvre par un nouvel opérateur de la demande de Portabilité du numéro entrainera la résiliation automatique du service téléphonique associé au numéro porté.

Art. 4 – ANNUAIRE

En application des dispositions du Code des postes et des communications électroniques, NETOI met à disposition de tout éditeur d'annuaire ou fournisseur de service de renseignements téléphoniques la liste de ses Abonnés. L'Abonné s'étant vu attribué un numéro de téléphone, assorti le cas échéant à la mise en œuvre de la portabilité du numéro, a la possibilité de s'opposer à tout moment et gratuitement à ce que son numéro de téléphone ainsi que ses coordonnées soient publiés dans les annuaires et/ou communiqués par les services de renseignements. L'Abonné peut également limiter à tout moment et gratuitement les critères de parution concernant ses coordonnées.

Ainsi, en application de la réglementation en vigueur, l'Abonné peut s'opposer :

- à ce que l'adresse complète de son domicile soit communiquée par les services de renseignements et les annuaires, sauf dans le cas d'une adresse professionnelle
- à ce qu'il soit fait référence à son sexe, sous réserve d'absence d'homonymie ;
- que ses données à caractère personnel soient utilisées dans des opérations de prospection directe par voie postale ou par voie de communications électroniques, à l'exception des opérations concernant la fourniture du service relevant de la relation contractuelle entre l'Abonné et NETOI ;
- ou encore à figurer dans les listes permettant la recherche inversée de son identité à partir de son numéro de téléphone.

Ces opérations peuvent être effectuées à tout moment, et gratuitement sur l'Espace Abonné. L'attention de l'Abonné est attirée sur le fait qu'en application des dispositions réglementaires ces choix de restriction de parution ne se transmettent pas en cas de changement d'opérateur du service téléphonique, notamment dans le cadre de la portabilité du numéro. NETOI assurera la protection des

informations nominatives fournies conformément à la Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée par la loi n°2004-801 du 6 août 2004 et à l'article 10.4 Des présentes.

En application des dispositions légales et réglementaires en vigueur, NETOI peut être amenée à communiquer aux autorités administratives et judiciaires compétentes, ainsi qu'aux services d'urgence, les coordonnées de l'Abonné. Par ailleurs, en application de l'article L. 34-1 IV du Code des postes et communications électroniques, tout appel destiné à un service d'urgence et émanant de la ligne de l'Abonné vaut consentement de ce dernier à la transmission de son identité et coordonnées.

Art. 5 – USAGE NON ABUSIF

L'utilisation du Service téléphonique à d'autres fins que celles définies dans les Conditions Générales (c'est à dire en dehors du foyer pour les Abonnés personnes physiques, ou en dehors de l'organisation pour les personnes morales) ou pourvue d'un caractère raisonnable et une utilisation « En bon père de famille », est considérée comme une utilisation abusive.

Est considéré comme raisonnable le taux moyen tel qu'issu de l'Observatoire des Marchés publié par l'ARCEP pour ce qui concerne les communications téléphoniques fixes, avec une marge de + ou - 10%, et constituant le taux d'utilisation normale, notamment du service téléphonique, pour ce qui concerne les communications téléphoniques fixes.

Sont strictement prohibées, et considérées comme une utilisation abusive ou frauduleuse :

- L'utilisation du Service Téléphonique vers des services accessibles depuis des serveurs vocaux ou Internet (tel que par exemple vers des services de jeux, de chat, de rencontres...) accessibles par le biais d'un numéro géographique ou mobile et d'une façon plus générale l'utilisation du Service Téléphonique vers toute plateforme de service bénéficiant d'une rémunération directe ou indirecte du fait de la durée des appels passés par l'Abonné ;

- l'utilisation ininterrompue du Service de Téléphonie par le biais notamment d'une composition automatique et en continu de numéros sur la ligne Netbox ;
- le partage de l'accès téléphonique avec des personnes extérieures au foyer ou à l'organisation

- l'utilisation, à titre gratuit ou onéreux, du Service Téléphonique en tant que passerelle de réacheminement de communications ;
- l'utilisation dépourvue d'un caractère raisonnable.

Une telle utilisation pourra être faite l'objet d'une restriction à hauteur d'une heure par jour des appels compris dans le forfait émis, sans toutefois restreindre ni les appels entrants, ni les appels sortants émis en national ou vers les destinations internationales dont l'utilisation est payante. Cette restriction pourra être mise en œuvre pendant une durée de 7 jours.

Art. 6 – FORFAIT IH DE COMMUNICATIONS VERS LES MOBILES

Selon les modalités définies dans la documentation commerciale NETOI et dans la Brochure Tarifaire, le Service Téléphonique peut inclure, selon le choix de l'Abonné, un forfait mensuel permettant à l'Abonné de téléphoner jusqu'à 5 heures par mois depuis le modem NETOI vers les téléphones mobiles virtuels en France métropolitaine et Réunion hors numéros courts, spéciaux, surtaxés, à tarification spécifique ou support de services autres que de Communications vocales interpersonnelles.