

OUTREMER TELECOM, Société par Actions Simplifiée au capital de 4 281 210,30 euro sise ZI la Jambette - BP 280 - 97232 LE LAMENTIN (Martinique), immatriculée au RCS de Fort de France sous le numéro 383 678 760 propose l'offre « CANAL CONNECT ».

Les présentes Conditions Générales de vente complétées par les Conditions Particulières « Fiche tarifaire », constituent le Contrat de Service (dénommé ci-après le « Contrat »). Au cas où l'une des dispositions des présentes conditions générales et/ou particulières serait déclarée contraire à la réglementation en vigueur ou non valable, cette disposition sera déclarée non écrite.

En cas de différence de disposition entre les conditions générales et les conditions particulières « Fiche tarifaire », ceux sont les conditions particulières qui prévalent.

## 1. OBJET

Les présentes Conditions ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles Outremer Telecom fournit au Client, qui l'accepte, le Service « Canal Connect ». La présente offre est réservée au consommateur dans le cadre d'un usage privé.

## 2. SOUSCRIPTION

La souscription est réservée aux personnes physiques disposant de la pleine capacité juridique.

Le Contrat est conclu sous réserve de la fourniture par le Client des documents suivants complétés et signés, accompagnés de l'ensemble des pièces ci-dessous mentionnées :

- > une pièce d'identité officielle en cours de validité,
- > un justificatif de domicile de moins de trois mois (dernière facture ou quittance de loyer, d'électricité, d'eau ou de téléphone),
- > une autorisation de prélèvement automatique signée et un Relevé d'Identité Bancaire à son nom (RIB) obligatoirement d'un compte courant. En outre, l'établissement bancaire doit être domicilié dans l'un des départements suivants : Martinique, Guadeloupe, Guyane, Mayotte, Ile de la Réunion ou bien en Métropole,
- > Un chèque barré au nom du Client.

Une seule offre peut être souscrite par le Client par ligne téléphonique et par foyer.

## 3. CONDITION DE RESERVE- DEPOT DE GARANTIE

Outremer Telecom se réserve le droit de ne pas enregistrer une demande de souscription si toutes les pièces justificatives visées à l'article 2 n'ont pas été remises ou ne sont pas valables, ou bien si le Client est en situation d'impayé sur d'autres offres et / ou produits, ou a été en situation d'impayé au cours des six derniers mois.

Si le Client est en situation d'impayé il devra régulariser sa situation avant toute nouvelle souscription.

Si l'ensemble des pièces mentionnées à l'article 2 ne sont pas fournies dans un délai de 8 jours, Outremer Telecom se réserve le droit de considérer le contrat comme caduc. A ce titre, le Client renonce à solliciter une quelconque indemnisation.

Le versement d'un Dépôt de Garantie est obligatoire lors de la souscription du contrat. La valeur du Dépôt de Garantie est présentée dans les conditions particulières (« fiche tarifaire »). La somme versée n'est pas productive d'intérêts.

Le présent Dépôt de Garantie ne constitue pas une avance sur consommation, il pourra être compensé qu'à l'expiration du contrat en fonction des sommes restantes dues par le Client.

## 4. DESCRIPTIONS ET ACCES AUX SERVICES CANAL CONNECT

### • Description des offres

Le détail de l'offre est présenté dans les conditions particulières « Fiche tarifaire ». La souscription à l'offre est soumise à des conditions d'éligibilités propres.

Les droits d'accès et d'utilisation du Service d'accès à Internet sont des droits non exclusifs et non transmissibles.

### • Débit

Les débits d'accès Internet proposés dans le cadre du Service sont des débits de synchronisation aux équipements constituant le réseau Outremer Telecom et permettant la fourniture du Service. Ils ne doivent pas être entendus comme étant des débits d'échanges de données, ni des mesures de temps de réponse et/ou de performances techniques (pour le surf, les téléchargements, les envois d'e-mails...) lesquels dépendent des différents serveurs et équipements de routage composant le réseau Internet et qui ne relèvent pas de la responsabilité d'Outremer Telecom.

### • Accès aux SERVICES

La ligne téléphonique de l'abonné doit être analogique, non résiliée (faisant l'objet du contrat d'abonnement chez l'opérateur historique) isolée et éligible à la technologie ADSL ainsi qu'aux options choisies par le Client, et être située dans la zone de couverture. Pour les personnes ne disposant pas de ligne téléphonique, Outremer Telecom pourra être mandaté afin de réaliser les procédures nécessaires auprès de France Télécom. Le détail de cette offre est présenté dans les conditions particulières « Fiche tarifaire ».

L'accès aux Services est subordonné à la détention et à l'utilisation des équipements fournis et agréés, à défaut Outremer Telecom décline toute responsabilité.

Le fonctionnement de l'offre est directement lié à la ligne téléphonique analogique du Client, en conséquence de quoi toute modification et/ ou suppression de ladite ligne, a pour conséquence le non fonctionnement et/ou la suspension de l'offre. Outremer Telecom informe le Client que la modification du numéro d'appel affecte l'usage, il convient de ce fait de notifier toutes

modifications.

Afin de pouvoir accéder aux Services, le Client doit user de ses identifiants. Lesdits identifiants sont confidentiels et leur utilisation est sous la seule responsabilité du Client.

### • Equipement

Afin de pouvoir accéder aux différents Services, le Client doit disposer de la Box dédiée à l'offre.

L'équipement est, et reste, la propriété d'Outremer Telecom, le Client en assure la garde. Outremer Telecom recommande au Client de raccorder la Box au secteur via une prise parafoudre et un onduleur.

### • Utilisation des Services

#### Internet – Web

Le Service d'accès à Internet comprend l'accès au réseau Internet via la technologie ADSL au débit technique auquel la ligne téléphonique du Client est éligible au moment de sa souscription.

Outremer Telecom attire l'attention du Client sur les points suivants :

- que les transmissions de données sur l'Internet ne bénéficient que d'une fiabilité technique relative, celles-ci circulant sur des réseaux hétérogènes aux caractéristiques et capacités techniques diverses, qui sont parfois saturés à certaines périodes de la journée.
- qu'Outremer Telecom ne peut exercer de contrôle sur les données qui pourraient transiter par son centre serveur et sur les contenus qu'elle héberge à la demande du Client.
- qu'en application des dispositions légales, Outremer Telecom, en tant qu'hébergeur, pourra être amenée à suspendre et, le cas échéant, à supprimer la mise à disposition d'un contenu manifestement illicite.
- que les temps de réponse et les performances techniques pour consulter, interroger ou transférer des informations dépendent des différents serveurs et équipements de routage composant le réseau Internet et qui ne relèvent pas de la responsabilité d'Outremer Telecom.
- que certains réseaux et services spécifiques peuvent dépendre d'accords particuliers et être soumis à des restrictions d'accès.
- que les données circulant sur l'Internet ne sont pas protégées contre des détournements éventuels, et qu'ainsi la communication de mots de passe, codes confidentiels, et plus généralement, de toute information à caractère sensible est effectuée par l'Abonné à ses risques et périls.
- qu'il lui appartient de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et/ou logiciels stockés sur son Equipement, de la contamination par des virus comme de tentatives d'intrusion dans son système informatique par des tiers via le Service, que l'Abonné soit équipé ou non d'un système de protection fourni ou non par Outremer Telecom.
- que son Equipement est sous son entière responsabilité et qu'en conséquence Outremer Telecom n'est pas responsable de tout dommage survenu sur ledit Equipement du fait de sa connexion, sauf faute d'Outremer Telecom.
- que le partage de l'accès Internet, notamment dans le cadre de la technologie Wi-Fi, peut générer d'éventuels désagréments comme une baisse du débit.
- que le Service peut être perturbé voire interrompu momentanément et/ ou localement en cas de travaux techniques d'entretien de renforcement ou d'extension du réseau sur l'un des systèmes auxquels ledit réseau est connecté.

#### Boite aux lettres

Il est créé automatiquement pour chaque nouveau Client une boîte aux lettres électronique. Le Client peut par cette messagerie électronique écrire, recevoir et stocker des messages électroniques.

Il est expressément indiqué que la boîte aux lettres créée lors de la souscription constitue l'adresse e-mail principale du Client. Outremer Telecom se réserve le droit de communiquer avec le Client sur cette adresse pour l'informer de l'évolution des présentes conditions ou de son compte. Outremer Telecom encourage fortement le Client à consulter régulièrement les messages adressés par Outremer Telecom à son adresse e-mail principale.

Les boîtes aux lettres attribuées sont à usage exclusif du Client et des membres de sa famille. Elles ne peuvent en aucun cas être cédées à des tiers, à titre gratuit ou onéreux. Outremer Telecom communique la ou les adresses électroniques ainsi que l'Identifiant correspondant au titulaire de l'accès. L'Identifiant d'une boîte aux lettres permet de pouvoir s'identifier lors de l'utilisation de la boîte aux lettres.

Les messages sont conservés par Outremer Telecom sur ses serveurs dans la limite de la taille de la boîte aux lettres à savoir 10 méga-octets. Tout dépassement de cette capacité entraînera la non réception des nouveaux messages.

Outremer Telecom ne saurait être responsable des conséquences de la saturation de la boîte aux lettres et notamment de la perte de messages.

Tout titulaire de boîte aux lettres autorise Outremer Telecom à faire figurer éventuellement ses coordonnées (nom, prénom, adresse e-mail) dans un carnet d'adresses des Clients d'Outremer Telecom. Toutefois, le Client ne souhaitant pas faire figurer son nom de boîte aux lettres dans cet annuaire notifiera sa demande à Outremer Telecom auprès du Service Client.

#### Pages personnelles

Outremer Telecom met à disposition du Client une capacité de stockage de pages Internet personnelles de vingt-cinq (25) méga-octets.

#### Service de Téléphonie – VoIP

L'accès à ce Service est subordonné à la souscription d'un forfait Canal Connect, activé sur une ligne téléphonique éligible au Service.

Ce Service permet d'émettre et de recevoir des appels depuis un téléphone fixe relié à la Box. La liste des destinations vers les fixes et les mobiles incluses dans le forfait VoIP, ainsi que les prix des destinations hors forfait sont consultables dans la documentation commerciale et sur le site [www.canalconnect.com](http://www.canalconnect.com)

Outremer Telecom attire l'attention du Client sur le fait que certains services tels que : Fax, alarme médicale et/ou de sécurité, terminal de paiement, modem, minitel, interphone, ...peuvent ne pas fonctionner avec la présente offre.

**• La TV Numérique - IPTV**

L'accès à ce service est subordonné à la souscription d'un forfait Canal Connect en zone dégroupée, activé sur une ligne téléphonique éligible au Service de TV numérique et à la location du décodeur.

Le Service de TV numérique intègre l'accès à un bouquet de chaînes de télévision gratuites et offre au Client la possibilité d'accéder à des bouquets de chaînes payantes optionnels.

La liste des chaînes dans les différents bouquets est consultable dans la documentation commerciale et sur le site [www.canalconnect.com](http://www.canalconnect.com)

En cas d'utilisation concomitante, le débit effectif de l'accès Internet est réduit en conséquence. Le débit de l'accès Internet est maximal lorsque le Service de TV numérique est inactif.

**• Vidéo à la Demande – VOD**

L'accès à ce service est subordonné à la souscription d'un forfait Canal Connect en zone dégroupée, activé sur une ligne téléphonique éligible au Service VOD et à la location du décodeur.

Le service VOD permet au Client d'accéder, sur son téléviseur, grâce au décodeur, à la plateforme de services de Vidéo à la Demande d'Outremer Telecom. Celle-ci héberge un catalogue de programmes audiovisuels disponibles à l'unité ou sous forme de packages. Ces programmes sont diffusés à la demande en streaming. Le service Vidéo à la Demande intègre l'ouverture d'un compte sur la plateforme de services.

En cas d'utilisation concomitante, le débit effectif de l'accès Internet est réduit en conséquence. Le débit de l'accès Internet est maximal lorsque le service VOD est inactif.

Les Clients disposent d'un laps de temps limité à compter de la commande, pour visionner les programmes proposés en streaming avec paiement à l'acte. Le prix des différents programmes est exprimé en euros dans l'interface de la plateforme de services.

Les programmes sont facturés sur la base du tarif en vigueur à la date de la commande. Les prix des programmes proposés sur la plateforme de services pourront être modifiés à tout moment par Outremer Telecom sans préavis. Le service sera ainsi facturé sur la base du prix en vigueur à la date de la commande du programme par le Client.

**• Option des Services**

Option Sécurité

L'option Sécurité est un service optionnel et payant basé sur un logiciel de sécurité, disponible pour PC. Le Service inclut notamment un antivirus, un anti-spyware (protection contre les logiciels espions), un firewall (ou pare-feu) et un contrôle parental. Le détail de ce service sont disponibles dans les conditions particulières « Fiche tarifaire ».

Divers

D'autres services et options soumises à conditions sont disponibles. Vous pouvez consulter la liste de nos services et conditions auprès des boutiques only et Canal ainsi que sur le site [www.canalconnect.com](http://www.canalconnect.com)

**5. DUREE DU CONTRAT**

Le Contrat d'Abonnement des Forfaits Canal Connect est conclu pour durée indéterminée, avec une période initiale d'engagement de douze (12) mois commençant à courir à compter de la souscription par le Client.

**6. OBLIGATIONS DU CLIENT**

**• Obligation relative à l'utilisation**

Le Contrat est conclu intuitu personae. Le Client s'interdit de le céder, de le transmettre ou de le commercialiser à un tiers, sous quelque forme que ce soit.

Le Client s'interdit toute utilisation anormale, illégale et frauduleuse du Service et tout agissement susceptible de mettre en péril la sécurité ou la disponibilité des serveurs et/ou du réseau Outremer Telecom et/ou de dégrader le Service, comme par exemple de pratiquer la communication en masse de messages électroniques non sollicités (SPAM) ou à des fins de piratage.

Afin de permettre à tous les clients d'accéder au réseau dans des conditions optimales et d'éviter la fraude, le Client s'engage à accéder au réseau pour un usage personnel et à ne pas dépasser une durée de deux (2) heures consécutives de communication par appel (VoIP). Outremer Telecom se réserve le droit, après avertissement, de facturer tout appel, y compris les appels émis sur la tranche horaire dite « illimitée », en cas d'utilisation abusive et/ou frauduleuse par le Client.

Le Client s'interdit également de contrevenir à toutes les dispositions légales ou réglementaires en vigueur.

**• Obligation relative au paiement**

Le Client est responsable du parfait paiement de l'ensemble des sommes facturées au titre du présent Contrat en contrepartie du Service qui lui est fourni et s'engage à payer ces sommes. Tant que le Client reste abonné, il reste débiteur du montant facturé dans le cadre des Services et de l'ensemble des consommations. Le Client doit prévenir immédiatement Outremer Telecom par lettre recommandée avec avis de réception de tout changement de domicile ou de coordonnées bancaires.

**• Obligations particulières aux offres illimitées**

Lorsque l'offre souscrite par le Client comprend des tranches illimitées, les communications et / ou les connexions doivent être commencées et terminées dans les tranches horaires dédiées.

Lorsque les usages illimités sont possibles (heures indiquées dans la fiche tarifaire), elles ne sont autorisées qu'entre deux (2) individus et pour un usage privé.

En cas de contravention aux dispositions ci-dessus, les communications et / ou les connexions du Client seront facturées au prix hors forfait.

**7. PRIX DU SERVICE**

**• Modification tarifaire**

Le prix du Service est défini dans la « Fiche Tarifaire » remise au Client lors de la souscription du Contrat et est susceptible d'évoluer. Les modifications des tarifs sont applicables aux Contrats en cours d'exécution. Outremer Telecom en informera préalablement le Client par tout moyen approprié. Les tarifs sont disponibles auprès du Service Client, des points de vente et sur le site Internet [www.canalconnect.com](http://www.canalconnect.com).

En cas de hausse des tarifs, le Client peut mettre fin à son Contrat, y compris pendant la période initiale d'engagement, dans le délai légal, par lettre recommandée avec accusé de réception. A défaut de s'être exprimé dans ce délai, les nouveaux tarifs sont réputés avoir été acceptés par le Client. La résiliation prendra effet au maximum dans un délai de 10 jours à compter de la réception de cette lettre.

Le prix ne comprend pas les services souscrits après d'un éditeur ou fournisseur tiers auprès desquels le Client s'acquitte directement de ses paiements.

**8. MODALITES DE PAIEMENT / FACTURATION**

**• Date de paiement**

Les factures sont exigibles à la date d'émission de la facture ou à la date indiquée en tant que tel sur la facture..

**• Facturation**

Outremer Telecom édite une facture indiquant notamment les sommes à payer ainsi que la date d'échéance du paiement. Le décompte des sommes à payer effectué par Outremer Telecom présente les opérations ou achats réalisés par le Client via le Service souscrit à Outremer Telecom et sur la base desquels la facturation est établie.

Une facture détaillée, portant sur l'ensemble des communications de la période facturée peut être envoyée au Client s'il en fait la demande écrite.

Le Client communiquera tout changement de ses coordonnées bancaires à Outremer Telecom dès qu'il en aura connaissance.

**• Retard ou défaut de paiement – suspension du service**

En outre, tout retard ou défaut de paiement des sommes dues à Outremer Telecom portera de plein droit intérêts au taux d'intérêt légal en vigueur majoré de 3 points, avec un minimum forfaitaire de 6 €, à compter de la réception d'un courrier RAR notifiant au Client le rejet de son prélèvement et l'application des pénalités pour retard de paiement.

Le montant des intérêts de retard est facturé au Client sur la facture suivant la réception dudit courrier RAR par le Client. Dans le cas où l'Abonné n'a pas régularisé sa situation pendant le mois suivant (M+1), le Service sera suspendu à compter du mois d'après (M+2) et selon les conditions de l'article « Résiliation ». A défaut de régularisation pendant le mois en cours (M+2), le contrat sera résilié de plein droit aux torts du Client au terme du mois. L'ensemble des frais administratifs et de recouvrement sera facturé au Client.

En cas de régularisation de l'impayé postérieurement à la résiliation de l'Abonnement, le Client pourra souscrire un nouvel Abonnement. Les anciens Identifiants de l'Abonné pourront ne plus être disponibles.

**• Avance sur consommation**

Une avance sur consommation pourra être demandée au Client pour toute consommation en dépassement ou hors forfait, lorsque, entre deux périodes de facturation, la consommation atteint un montant supérieur à la moyenne des consommations effectuées sur les trois dernières périodes de facturation ou, si le Client à moins de trois mois d'ancienneté, lorsque le montant de ses consommations en dépassement ou hors forfait sont supérieures ou égales à 100 € TTC.

Outremer Télécom se réserve le droit de suspendre le Service en cas de refus ou dans l'attente du règlement d'avances sur consommation par le Client. La modalité de paiement des avances sur consommation est un paiement immédiat par carte bancaire auprès d'un conseiller, en appelant au 0805 51 21 22 (Appel gratuit depuis un fixe) ou au 31 22 (appel gratuit depuis un fixe, disponible à partir de fin juin 2009), en allant dans l'Espace Client ou dans une Boutique only du département.

**9. RESTRICTION / SUSPENSION**

Outremer Telecom peut, sans que le Client ne puisse se prévaloir d'une quelconque indemnité :

**• Suspendre ou restreindre sans préavis l'accès au Service**

- en l'absence de régularisation d'un dossier incomplet dans les 8 jours à compter de la demande d'Outremer Telecom
- en cas de fausse déclaration, d'usurpation d'identité ou d'utilisation frauduleuse du Service, ainsi qu'en cas d'utilisation d'une Box volée,

**• Suspendre ou restreindre l'accès au Service après avoir contacté le Client:**

- en cas d'incident de paiement imputable au Client
  - en cas de non-respect des dispositions de l'article 6
  - en cas de non respect du Contrat client.
- Outremer Telecom se réserve le droit de facturer au Client des frais en cas de suspension ou de restriction du Service.

**10. RESILIATION**

Le Client peut résilier à tout moment le Contrat en adressant une lettre recommandée avec avis de réception à l'adresse du Service Client de son département. La résiliation prendra effet dans un délai de dix (10) jours à compter de la réception de la lettre par Outremer Telecom.

Outremer Telecom attire l'attention du Client sur le fait que la résiliation d'option n'entraîne pas la résiliation du Contrat. La résiliation du Contrat n'entraîne pas la résiliation des services fournis par des tiers auprès desquels le Client doit

s'adresser directement.

#### • Résiliation anticipée avant la fin de la durée initiale d'engagement

Si le Client résilie le Contrat pendant sa période d'engagement, soit avant le terme de la durée initiale, à l'exception des résiliations pour motif légitime, il doit s'acquitter des redevances restant dues jusqu'au terme de la durée initiale. Le Client doit également s'acquitter des frais forfaitaires de résiliation dont le montant est indiqué dans les Conditions Particulières « Fiche Tarifaire ». Le Client doit également restituer les équipements mis à sa disposition. En cas de non restitution des équipements ou en cas de restitution d'équipements endommagés un somme forfaitaire lui sera facturée en sus du Dépôt de Garantie. La valeur de cette somme est indiquée au sein des Conditions Particulières « Fiche Tarifaire ».

#### • Résiliation en dehors de la durée initiale

En dehors de la durée initiale, le Contrat peut être librement résilié. Des frais forfaitaires de résiliation sont facturés (cf : Conditions Particulières « Fiche Tarifaire »).

Le Client doit également restituer les équipements mis à sa disposition. En cas de non restitution des équipements ou en cas de restitution d'équipements endommagés un somme forfaitaire lui sera facturé en sus du Dépôt de Garantie. La valeur de cette somme est indiquée au sein des Conditions Particulières « Fiche Tarifaire ».

#### • Résiliation pour motifs légitimes

Le Contrat peut être résilié librement par le Client pour motif légitime. Sont considérés comme motifs légitimes les faits suivants (liste non exhaustive) :

- >force majeure telle que définie par les tribunaux français,
- >déménagement dans une zone non couverte par le réseau Outremer Telecom,
- >mise en détention dans un établissement pénitentiaire,
- >surendettement ayant entraîné une notification de recevabilité du Client en commission de surendettement des particuliers.

Le Client doit faire parvenir toutes les pièces justificatives avec sa lettre de résiliation. Le Client doit également restituer les équipements mis à sa disposition. En cas de non restitution des équipements ou en cas de restitution d'équipements endommagés un somme forfaitaire lui sera facturée en sus du Dépôt de Garantie (cf : Conditions Particulières « Fiche Tarifaire »).

La valeur de cette somme est indiquée au sein des Conditions Particulières « Fiche Tarifaire ».

#### • Résiliation du fait d'Outremer Telecom

Le Contrat peut être résilié par Outremer Telecom sans indemnité, en cas de :

- >fausse déclaration du Client,
- >défaut d'une pièce justificative dans le délai de 8 jours après la prise d'effet du Contrat,
- >usurpation d'identité,
- >utilisation frauduleuse du Service,
- >manquement du Client à ses obligations au titre du présent Contrat, ainsi qu'en cas d'utilisation d'une box volée,
- >décès du Client. Jusqu'à la résiliation, les ayants droits du Client sont garants des sommes dues,
- >cession, location ou transferts de toutes sortes du Contrat,
- >non-paiement dans le délai de 15 jours à compter de la suspension de la ligne,
- >utilisation abusive et / ou anormale et / ou frauduleuse du Service par le Client,
- >retrait ou suspension de l'autorisation accordée à Outremer Telecom par le Ministre chargé des Télécommunications.

En cas de résiliation du Contrat, Outremer Telecom se réserve le droit de réattribuer dans les délais légaux le numéro d'appel du Client sans que celui-ci ne puisse s'y opposer. La résiliation du Contrat, inclut la résiliation de tous les services optionnels et entraîne l'exigibilité immédiate de toutes les sommes dues. Le Client doit également restituer les équipements mis à sa disposition. En cas de non restitution des équipements ou en cas de restitution d'équipements endommagés une somme forfaitaire sera facturée en sus du Dépôt de Garantie (cf : Conditions Particulières « Fiche Tarifaire »). La valeur de cette somme est indiquée au sein des Conditions Particulières « Fiche Tarifaire ».

### 11. LOCATION - RESTITUTION DES EQUIPEMENTS LOUES

Les équipements loués tels que la Box et le décodeur restent la propriété pleine et entière d'Outremer Telecom.

En cas de résiliation, et quelle qu'en soit la cause, le Client doit restituer l'équipement loué, en bon état de fonctionnement et complet, soit en l'envoyant par voie postale en RAR, soit en le restituant dans l'Espace Client de son département.

En cas de non restitution au jour de la résiliation, Outremer Telecom facturera une somme forfaitaire au Client. La valeur de cette somme est indiquée au sein des Conditions Particulières « Fiche Tarifaire ».

### 12. VENTE A DISTANCE

En application de l'article L121-20 du Code de la consommation, le Client, ayant souscrit à distance, a la faculté d'exercer son droit de rétractation en contactant le Service Client et/ou en écrivant en RAR au service de son département (adresse ci-dessous mentionnée), dans un délai de sept (7) jours francs à compter de la souscription au Service, sous réserve, en cas de location ou de mise à disposition d'un équipement, que ce dernier soit retourné à Outremer Telecom.

Lorsque ce délai de sept (7) jours expire un samedi, un dimanche, ou un jour férié ou chômé, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

### 13. ANNUAIRE UNIVERSEL

Le Client peut demander à faire figurer gratuitement ses coordonnées dans

les listes établies par Outremer Telecom et destinées à être transmises à toute personne autorisée par l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes à éditer un annuaire universel ou fournir un service de renseignements universels.

Le Client est informé qu'il peut également demander gratuitement :

- >que son adresse n'apparaisse pas de manière complète,
- >qu'il n'y ait pas de référence à son sexe, sous réserve d'absence d'homonymie

>que les données à caractère personnel le concernant ne soient pas utilisées dans des opérations de prospection directe, soit par voie postale, soit par voie de communications électroniques, à l'exception des opérations concernant la fourniture du service de téléphonie mobile et relevant de la relation contractuelle entre Outremer Telecom et son Client

- >que ses coordonnées ne soient pas transmises à des fins de recherche inverse.

Le Client s'engage à fournir à Outremer Telecom des informations exactes et complètes et peut procéder à tout moment à la modification de ses choix de publication ou à la mise à jour de ses coordonnées par courrier (article Notification) ou par appel au Service Client en composant le 0805 51 21 22 (Appel gratuit depuis un fixe) ou au 31 22 (Appel gratuit depuis un fixe, disponible à partir de fin juin 2009).

### 14. DEMARCHAGE

Cet article s'applique à toutes les souscriptions ayant été réalisées par voie de démarchage au sens du Code de la consommation.

Article L121-23 du Code de la consommation : 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 : 1° Noms du fournisseur et du démarcheur ; 2° Adresse du fournisseur ; 3° Adresse du lieu de conclusion du contrat ; 4° Désignation précise de la nature et des caractéristiques des biens offerts ou des services proposés ; 5° Conditions d'exécution du contrat, notamment les modalités et le délai de livraison des biens, ou d'exécution de la prestation de services ; 6° 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 ; 7° 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 L121-24 du Code de la consommation : 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 L121-25 du Code de la consommation : Dans les sept jours, jours fériés compris, à compter de la commande ou de l'engagement d'achat, le client a 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 L121-26 du Code de la consommation : 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. Toutefois, la souscription à domicile d'abonnement à une publication quotidienne et assimilée, au sens de l'article 39 bis du code général des impôts, n'est pas soumise aux dispositions de l'alinéa précédent dès lors que le consommateur dispose d'un droit de résiliation permanent, sans frais ni indemnité, assorti du remboursement, dans un délai de quinze jours, des sommes versées au prorata de la durée de l'abonnement restant à courir. 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. Les dispositions du deuxième alinéa s'appliquent aux souscriptions à domicile proposées par les associations et entreprises agréées par l'Etat ayant pour objet la fourniture de services mentionnés à l'article L. 129-1 du code du travail sous forme d'abonnement.

### 15. INFORMATIQUE ET LIBERTÉ

Les données personnelles du Client sont collectées par Outremer Telecom conformément à la loi du 6 janvier 1978. Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition et de suppression en écrivant aux adresses mentionnées à l'article « Notification ».

Les informations recueillies font l'objet d'un traitement informatique. Outremer Telecom utilise lesdites informations (y compris les données de trafic) pour l'exploitation de ses services. Sauf opposition, le Client autorise Outremer Telecom à utiliser ces données pour promouvoir ses services, à les céder à des tiers à des fins de promotions commerciales et/ou à des fins d'études et de sondages. Outremer Telecom peut être amené à transférer les données personnelles du Client à ses filiales ou prestataires situés hors Union Européenne afin de proposer au Client des offres et services. Conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée, le Client bénéficie d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui le concernent. Si le Client souhaite exercer ce droit et obtenir communication des informations le concernant, il peut écrire à l'adresse mentionnée à l'article « Notification » de son département.

Tout appel vers le numéro court du Service Client, Hotline de Outremer Telecom

est automatiquement identifié par ce dernier afin que le Client puisse bénéficier d'un accès plus aisé.

## 16. CESSIBILITE DU CONTRAT PAR OUTREMER TELECOM

Outremer Telecom peut céder, transférer ou apporter les droits et obligations nés du Contrat.

## 17. ADRESSE SERVICE CLIENT - NOTIFICATION

Le client peut nous contacter aux adresses suivantes :

Pour les **Antilles** à : CANAL CONNECT by Outremer Telecom, Espace client, Immeuble voie verte, Z.I de Jarry, BP 2515, 97086, Jarry Cedex.

Pour la **Guyane** à : Outremer Telecom, Lot. Marengo, ZI Collery II, 97300, Cayenne

Pour la **Réunion** à : CANAL CONNECT, BP 150, 97801, Saint-Denis Cedex 9

Toute correspondance doit comporter le numéro du contrat du Client, ainsi que ses coordonnées complètes.

Signature du Client  
Signature précédée de la mention  
« Lu et approuvé »

## GLOSSAIRE

### CLIENT :

Personne physique ayant la pleine capacité juridique, domiciliée dans les DOM, ayant souscrit à un Service vendu par OUTREMER TELECOM, avec ou sans Abonnement. L'inscription se fait indifféremment par un enregistrement en ligne ou par la signature du Contrat par le Client.

### ABONNEMENT :

Souscription à une offre CANAL CONNECT aux termes des présentes.

### ADSL (Asymmetric Digital Subscriber Line) :

Technologie qui permet la transmission de données numériques Internet à grande vitesse sur une ligne Téléphonique.

### BOX :

Equipement Terminal permettant d'accéder aux Services proposés dans le cadre d'un forfait CANAL CONNECT. OUTREMER TELECOM loue la BOX au Client. La BOX doit être raccordée au réseau téléphonique et les équipements du Client (Ordinateur / Téléphone) doivent être connectés.

### CANAL CONNECT :

Désigne la marque l'offre.

### DEGROUPEGE :

Modalité d'accès à boucle locale par laquelle l'opérateur historique procède directement au raccordement de la ligne téléphonique des Clients depuis leur répartiteur de rattachement, sur les équipements haut débit d'OMT desservant le répartiteur.

### SERVICE CLIENT :

Service qui permet aux Clients CANAL CONNECT d'obtenir des renseignements techniques et/ou une assistance au dépannage sur le Service. Ce service est accessible notamment par téléphone en appelant au 0805 51 21 22 (Appel gratuit depuis un fixe) ou au 31 22 (appel gratuit depuis un fixe, disponible à partir de fin juin 2009), en allant dans l'Espace Client ou dans une Boutique only du département.

### 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.

### IDENTIFIANT :

Tout code confidentiel ou mot de passe, permettant au Client de s'identifier et de se connecter au Service d'accès à Internet. Les identifiants comprennent l'identifiant de connexion, le mot de passe de connexion, l'adresse de messagerie et le mot de passe de messagerie.

### LIGNE OU LIGNE TELEPHONIQUE :

Désigne le circuit physique et logique de la boucle locale de l'opérateur historique individualisé par un même identifiant tel que le numéro de téléphone.

### PORTABILITE DU NUMERO :

Désigne le processus permettant à l'utilisateur d'un service téléphonique fixe de changer d'opérateur de télécommunications pour confier son trafic à un autre opérateur tout en conservant le numéro de téléphone attribué par l'opérateur d'origine pour un type d'accès. Un numéro bénéficiant de la Portabilité est dit « porté ».