

Mediaserv, SAS au capital de 1 000 000 euros, immatriculée au RCS de Pointe-à-Pitre sous le numéro 351 555 792, dont le siège social est situé Tour Secid – 6ème étage, Place de la Rénovation, 97 110 Pointe-à-Pitre [ci-après « Mediaserv »] est un opérateur déclaré conformément à l'article L.33-1 du Code des Postes et des Communications Electroniques (CPCE) qui propose au public des services de communications électroniques [ci-après « Services »].

Le présent document qui décrit les conditions d'utilisation des services proposés par Mediaserv aux particuliers [ci-après « Conditions d'Utilisation des Services »] est composé :

- des conditions générales d'utilisation [ci-après « Conditions Générales »] (CHAPITRE II) ;
- des conditions particulières d'utilisation du service voix de Mediaserv (CHAPITRE II) ;
- des conditions particulières d'utilisation du service internet de Mediaserv (CHAPITRE III) ;
- des conditions particulières de mise à disposition de la Box Mediaserv (CHAPITRE IV).

## CHAPITRE I CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION

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

### I.1 Définitions

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

**Box Mediaserv** : élément composé d'un modem compatible Wifi [ci-après « Modem »] et d'accessoires permettant d'accéder au Service Haut Débit et faisant l'objet de conditions particulières.

**Client** : désigne toute personne physique majeure et capable qui conclut avec Mediaserv un Contrat pour la fourniture de Services.

**Contrat** : désigne l'ensemble de la documentation contractuelle constitué par ordre hiérarchique croissant des Conditions Générales, des conditions particulières d'utilisation applicables à chaque Service [ci-après « Conditions Particulières »], du bulletin de souscription [ci-après « Bulletin de Souscription »], de la grille tarifaire [ci-après « Grille tarifaire »], de tout document spécifique portant sur une Offre ainsi que, le cas échéant, de tout avenant souscrit par le Client, qui a été remis à ce dernier sur support papier ou sur tout autre support durable. En cas de contradiction, les termes du document de rang supérieur l'emportent : ainsi, à titre d'illustration, les termes des Conditions Particulières l'emportent sur ceux des Conditions Générales, ceux du Bulletin de Souscription l'emportent sur ceux des Conditions Particulières.

**Données personnelles** : désigne les nom(s), prénom(s), adresses postale et électronique, numéro(s) de téléphone utile(s) et coordonnées bancaires du Client.

**Espace Mediaserv** : désigne tout point de distribution des Services de Mediaserv (hors distributeur agréé).

**Grille tarifaire** : documentation spécifique établie et mise à jour par Mediaserv à l'attention de ses Clients décrivant les caractéristiques notamment les prix, les modalités de facturation et de paiement, les éventuels frais de résiliation des Services et des options. Ces informations sont fonction de l'Offre à laquelle le Client a souscrit.

**Identifiants** : désigne le pseudonyme (login) et le mot de passe attribués par Mediaserv au Client.

**Jour** : désigne tout jour ouvré, à savoir du lundi au samedi, à l'exclusion des dimanches et jours fériés.

**(Date de) Mise en Service** : désigne la date d'activation du Service et au plus tard la date de première utilisation du Service par le Client.

**Offre** : désigne l'offre commerciale proposée par Mediaserv dont les principales caractéristiques décrites sur la Fiche d'Information Standardisée ont été portées à la connaissance du Client préalablement à sa souscription au(x) Service(s).

**Partenaire** : Société tierce partenaire de Mediaserv qui fournit et gère une offre de service de télévision par ADSL (le « Service TV ») à laquelle le Service Haut Débit donne accès.

**Service** : désigne le service de téléphonie fixe [ci-après « Service Voix »], le Service d'accès à Internet [ci-après « Service Internet »], fourni à partir du réseau téléphonique commuté (RTC), [ci-après « Service Bas Débit »], ou à partir de la partie haute de la bande passante [ci-après « Service Haut Débit »] consistant en un service de connexion à Internet par ADSL [ci-après « Service ADSL »] et un service de téléphonie sur IP [ci-après « Service VoIP »]. Le Service Haut Débit permet également l'accès au service de diffusion de programmes audiovisuels par ADSL [ci-après « Service TV »].

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

**Service Clients** : désigne le service dédié aux relations Clients qui peut être contacté par téléphone au prix d'un appel local depuis un poste fixe au 0811 57 57 57 ou par courrier postal adressé à Mediaserv, BP 378 – 97288 Lamentin Cedex 2.

### I.2 Objet

Le Contrat a pour objet de définir les conditions de souscription du Client et de fourniture de Service par Mediaserv. Avant de souscrire au Service, le Client est invité à prendre connaissance des caractéristiques de l'Offre et des termes du Contrat.

### I.3 Souscription au Service

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

#### I.3.1 Conditions de souscription (pré-requis techniques)

Le Client doit :

- disposer d'un téléphone fixe à numérotation par fréquence vocale et d'accessoires conformes à la réglementation en vigueur ;
- être titulaire d'un abonnement téléphonique auprès de France Télécom lui donnant accès à la boucle locale du Réseau Téléphonique Commuté et mettant à sa disposition un numéro de téléphone géographique (« Ligne téléphonique ») à la date de souscription au Service Haut Débit. Le Service souscrit par le Client est accessible uniquement pour ladite Ligne téléphonique ;

- s'il n'est pas le titulaire de l'abonnement téléphonique auprès de France Télécom, fournir un mandat l'autorisant

à procéder à la souscription au Service de Mediaserv, au nom et pour le compte du titulaire de l'abonnement téléphonique auprès de France Télécom accompagné d'une copie d'une pièce d'identité de ce dernier.

Le Client doit être abonné de France Télécom pour pouvoir bénéficier du Service à la date de la souscription au Service Haut Débit : à défaut, en application de l'article I.6 des Présentes, Mediaserv ne pourra être tenue responsable d'un quelconque dommage subi par le Client notamment de toute interruption de Service.

Le Client est informé que la souscription au Service entraîne l'interruption de la fourniture du service (par exemple un service de présélection, un service d'accès à internet haut débit) souscrit auprès de tout opérateur tiers y compris France Télécom. Il appartient au Client de résilier le contrat de service souscrit auprès de tout opérateur tiers conformément aux conditions contractuelles applicables.

#### I.3.2 Modalités de souscription

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

- une copie d'une pièce d'identité officielle en cours de validité (carte nationale d'identité, passeport, carte de résident pour les étrangers concernés),
- une copie d'une facture de France Télécom de moins de trois (3) mois,
- le formulaire d'autorisation de prélèvement dûment complété et signé, accompagné d'un relevé d'identité bancaire (RIB) d'un compte courant ou d'un relevé d'identité postale (RIP), l'établissement bancaire devant être obligatoirement domicilié en Martinique, en Guadeloupe, en Guyane française, à la Réunion ou en métropole, le cas échéant.

En cas de souscription au Service Haut Débit, le Client donne mandat à Mediaserv pour commander un accès ADSL auprès de France Télécom.

Le Client s'engage à communiquer à Mediaserv des Données personnelles exactes, complètes et à jour et à les actualiser. Par conséquent, il s'engage à informer immédiatement Mediaserv de toute modification de ses Données personnelles, notamment en cas de changement de ses coordonnées bancaires ou de domicile. A défaut par le Client de se conformer à cet engagement, Mediaserv pourra suspendre l'accès au Service conformément à l'article I.10 des Présentes. Mediaserv ne peut être tenu responsable d'un quelconque dommage subi par le Client ou un tiers en raison du caractère inexact, incomplet ou caduc des Données personnelles qui lui sont communiquées.

Sous réserve des Conditions Particulières applicables à chaque Service, le Client est informé de la mise en service par téléphone, courrier électronique ou postal, dans un délai indicatif de quinze (15) jours à compter de sa souscription au Service.

Des frais d'accès au Service pourront être facturés au Client par Mediaserv.

#### I.4 Evolution

Pour toute demande d'évolution du Service, notamment d'une Offre vers une autre Offre, il convient de contacter le

Service Clients, de se rendre dans un Espace Mediaserv ou chez un distributeur agréé Mediaserv.

Toute évolution du Service, comme un changement d'Offre ou de Service ou la modification des options souscrites, est prise en compte dans les trente (30) jours suivants la demande du Client par courrier postal ou électronique. Une confirmation écrite du changement d'Offre, de Service ou des options souscrites sera adressée au Client par Mediaserv.

Le Client pourra procéder gratuitement à un changement d'Offre dans la limite de deux (2) fois au cours de chaque période de douze (12) mois suivant la date d'entrée en vigueur du Contrat ou la date anniversaire de celle-ci. Au-delà, tout changement d'Offre sera facturé par Mediaserv dans les conditions prévues dans la Grille tarifaire.

Le Client accepte expressément que la fourniture gratuite d'un service accessoire peut devenir payante à l'issue de la période de gratuité.

## I.5 Engagements de Mediaserv

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

## I.6 Responsabilité

Mediaserv est responsable du seul dommage direct, personnel et certain subi par le Client. En revanche, la responsabilité de Mediaserv ne peut être engagée, dans les cas expressément visés aux Présentes et de façon générale, pour toute interruption, perturbation, indisponibilité totale ou partielle du Service dont l'origine est étrangère à Mediaserv. Mediaserv ne saurait être tenue pour responsable des conditions et des modalités de résiliation du service souscrit auprès d'un opérateur tiers.

## I.7 Tarifs - facturation - paiement

### I.7.1 Tarifs

Les tarifs, les modalités de facturation et de paiement, qui sont fonction de l'Offre à laquelle le Client a souscrit sont mentionnés dans la Grille tarifaire. Toute modification de tarifs est applicable au Contrat en cours d'exécution et fait l'objet d'une notification par courrier électronique ou postal au Client au plus tard trente (30) jours avant son entrée en vigueur. Le Client est réputé avoir accepté le tarif modifié s'il ne résilie pas le Contrat dans un délai de quatre (4) mois et dans les conditions fixées à l'article I.11.3 des Présentes.

Les tarifs, modalités de facturation et de paiement du Service TV sont établis par le Partenaire sous sa seule et entière responsabilité.

### I.7.2 Facturation

Le Service est facturé à compter de la Mise en Service : pour le mois au cours duquel intervient la Mise en Service, le Service est facturé prorata temporis.

Sont facturés terme à échoir tous les Services à l'exception des communications téléphoniques, des frais d'accès au Service et des services occasionnels qui sont facturés à terme échu.

La facture mentionne, le cas échéant et en fonction de l'Offre souscrite, la date de fin d'engagement ou si la durée d'engagement est échu.

Mediaserv peut adresser au Client sa facture sous format électronique si le Client a souscrit au Service Internet et l'a accepté. Ainsi, ce dernier pourra chaque mois prendre connaissance de sa facture détaillée et l'imprimer à partir de son espace dédié sur Internet. Chaque facture sous format électronique est disponible pendant une période de un (1) an à compter de la date d'exigibilité des sommes dues, sauf en cas de résiliation du Service Internet. Cette option n'est pas accessible au Client ayant souscrit uniquement au Service Voix.

Une facturation détaillée sur support papier portant sur l'ensemble des connexions effectuées au cours de la période de facturation pourra être adressée au Client qui en fait la demande auprès du Service Clients.

Lorsque le Client n'a pas souscrit au Service Internet, sa facture lui sera adressée sur support papier.

Les enregistrements relatifs à l'utilisation du Service en

fonction de la consommation du Client effectués par le système informatique de Mediaserv et servant de base à la facturation font foi jusqu'à preuve contraire.

Le Client doit informer Mediaserv par courrier postal de toute anomalie relative à sa facturation dans un délai de un (1) an à compter du jour où le paiement est devenu effectif conformément à l'article L. 34-2 du CPCE.

En cas de contestation portant sur une partie de la facture notifiée par le Client à Mediaserv selon les modalités définies précédemment, le Client s'engage à payer toutes les sommes qui ne feront pas l'objet de contestation. A défaut, les dispositions de l'article I.7.3 des Présentes s'appliqueront.

### I.7.3 Paiement

Le paiement du Service s'effectue par prélèvement automatique sauf si le Client a opté pour un autre mode de paiement. Le Client est seul responsable du paiement de l'ensemble des sommes facturées au titre du Contrat.

La facture est établie mensuellement et payable au plus tard à la date limite de règlement y figurant.

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

Pour tout incident de paiement, Mediaserv se réserve le droit de suspendre le Service conformément aux dispositions de l'article I.10 des Présentes.

Si les sommes dues n'ont pas été intégralement payées dans un délai de quinze (15) jours à compter de la suspension du Service, Mediaserv sera en droit de prononcer de plein droit la résiliation du Contrat conformément aux dispositions de l'article I.11 des Présentes. L'ensemble des sommes dues au titre du Contrat devient immédiatement exigible.

Les frais afférents à chaque incident de paiement seront facturés au Client. Tout incident de paiement entraîne de plein droit l'exigibilité de pénalités de retard calculées sur la base d'un taux d'intérêt égal à une fois et demi (1,5) le taux de l'intérêt légal en vigueur à la date d'émission de la facture portant sur le montant impayé, sans préjudice des dommages-intérêts que pourra réclamer Mediaserv au Client.

## I.8 Durée du Contrat

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

## I.9 Modification du Contrat

Mediaserv se réserve le droit de modifier les termes du Contrat à tout moment dans le respect des dispositions de l'article L.121-84 du Code de la consommation. Tout projet de modification du Contrat sera communiqué au Client par courrier électronique ou postal au moins un (1) mois avant son entrée en vigueur, assorti de l'information selon laquelle le Client peut, tant qu'il n'a pas expressément accepté les dispositions telles que modifiées, résilier le Contrat dans un délai de quatre (4) mois et dans les conditions fixées à l'article I.11.3 des Présentes.

## I.10 Suspension

En cas de manquement du Client à l'une de ses obligations prévues au titre du Contrat, notamment en cas d'incident de paiement tel que visé à l'article I.7.3, Mediaserv pourra suspendre le Service après avoir mis le Client en demeure de remédier au manquement par l'envoi d'une lettre de rappel par courrier électronique ou postal dans un délai de huit (8) jours restée sans effet.

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

Les Services Voix et VOIP sont soumis pour la partie hors forfait à un seuil maximal de consommations mensuelles pour les communications payables à terme échu. Ce seuil

est défini dans la Grille tarifaire. En cas de dépassement de ce seuil, Mediaserv se réserve la faculté de suspendre le Service, sauf accord préalable intervenu avec le Client sur le dépassement dudit seuil ou du versement d'une avance forfaitaire, au choix de Mediaserv.

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

## I.11 Résiliation

### I.11.1 Résiliation par le Client

Sous réserve des Conditions Particulières et notamment de la durée d'engagement pour le Service souscrit par le Client, le Client peut résilier à tout moment tout ou partie du Contrat par l'envoi d'un courrier recommandé avec accusé de réception adressé au Service Clients. La résiliation sera effective dans un délai de dix (10) Jours à compter de la réception par Mediaserv de la demande de résiliation. Le Service fourni sera facturé par Mediaserv ainsi que, le cas échéant, toute somme dont le Client serait redevable ainsi que les éventuels frais de résiliation tels qu'indiqués dans la Grille tarifaire.

Sauf dans les cas de résiliation pour motif légitime tel que la perte d'emploi ou la maladie ne permettant plus d'avoir l'utilité du Service, le Service du mois correspondant à la date de résiliation sera intégralement facturé au Client.

En cas de déménagement, hors le cas de transfert exposé à l'article III.2.1 des Présentes, si le Client n'est pas éligible au Service de Mediaserv à sa nouvelle adresse, un justificatif de domicile devra être fourni à Mediaserv.

### I.11.2 Résiliation par Mediaserv

Si le Client n'a pas remédié au manquement contractuel dans un délai de quinze (15) jours à compter de la suspension du Service ou a réitéré un manquement similaire à celui ayant donné lieu auparavant à une suspension du Service, Mediaserv sera en droit de procéder de plein droit à la résiliation de tout ou partie du Contrat aux torts exclusifs du Client en l'en informant par l'envoi d'un courrier recommandé avec accusé de réception.

Mediaserv peut, en cas de manquement grave du Client à ses obligations contractuelles notamment d'utilisation anormale ou frauduleuse du Service, d'utilisation à des fins illicites ainsi qu'en cas d'utilisation du Service de nature à porter atteinte aux droits de propriété intellectuelle de tiers, en violation de son obligation d'usage en bon père de famille ou contraire à la réglementation en vigueur, ou sur injonction d'une autorité judiciaire compétente, résilier tout ou partie du Contrat après mise en demeure d'y remédier dans un délai de deux (2) jours adressée au Client par courrier recommandé avec accusé de réception restée sans effet, sauf urgence.

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

### I.11.3 Modalités et conséquences de la résiliation du Contrat

Le Client peut résilier le Contrat par envoi d'un courrier recommandé avec accusé de réception adressé au Service Clients. La résiliation sera effective à compter de la réception du courrier par Mediaserv. Le Service fourni sera facturé par Mediaserv ainsi que, le cas échéant, toute somme dont le Client serait redevable jusqu'à la date de résiliation effective ainsi que les éventuels frais de résiliation tels qu'indiqués sur la Grille tarifaire.

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

## I.12 Données Personnelles

### I.12.1 Traitement

Les Données personnelles collectées lors de la souscription au(x) Service(s) par le Client ainsi que les données nominatives relatives au Client font l'objet d'un traitement automatisé dont Mediaserv est responsable. Mediaserv a déclaré ledit traitement auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (« CNIL ») et s'engage à traiter lesdites Données Personnelles conformément à la réglementation applicable.

En particulier, Mediaserv utilise les Données Personnelles afin de :

- personnaliser les contenus notamment publicitaires et les Services auxquels le Client peut accéder dans son espace dédié sur Internet ;
- analyser l'audience des espaces dédiés sur Internet sous forme anonyme ;
- fournir tout Service, le facturer, améliorer et optimiser sa qualité ;
- faire part au Client d'informations relatives aux Services et d'offres commerciales de Mediaserv ou de tiers susceptibles de l'intéresser.

Pour ces finalités, le Client accepte que les Données personnelles le concernant soient stockées, traitées et transférées par Mediaserv à des sous-traitants, notamment hors de l'Union Européenne, qui ne pourront accéder à ces Données personnelles que pour s'acquitter de certaines fonctions indispensables à la fourniture des Services, dans le strict respect de la réglementation applicable.

Les Données Personnelles peuvent être utilisées et transmises par Mediaserv à des partenaires commerciaux ou à des tiers à des fins de prospection commerciale avec l'accord exprès et préalable du Client. Le Client peut s'y opposer en adressant un courrier postal au Service Clients.

Les Données Personnelles du Client peuvent être transmises par Mediaserv dans le cadre de la mise à disposition de la liste des usagers pour la constitution de l'annuaire téléphonique ou la fourniture des services de renseignements téléphoniques aux éditeurs d'annuaires téléphoniques et/ou aux fournisseurs de services de renseignements téléphoniques. Le Client peut refuser la transmission de ses Données Personnelles dans le cadre de la liste des usagers de Mediaserv en demandant son inscription sur la liste rouge.

Le Client dispose d'un droit d'accès et de rectification aux données nominatives le concernant. Ce droit peut être exercé auprès du Service Clients qui peut être contacté par courrier postal, en joignant une copie d'une pièce d'identité officielle en cours de validité (carte nationale d'identité, passeport, carte de résident pour les étrangers concernés) et en précisant les références du Contrat.

## I.12.2 Secret des correspondances privées

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

## I.13 Propriété intellectuelle

Tout élément mis à la disposition du Client (notamment mais non limitativement toutes données, informations, textes, fichiers, logiciels, matériels) à l'occasion du Service constitue la propriété exclusive de Mediaserv (ou de ses partenaires). Le Client s'engage à ne pas violer les dispositions légales sur les droits d'auteur lors de l'utilisation de tout Service et notamment à ne pas commettre d'actes susceptibles de constituer une contrefaçon.

Mediaserv dégage toute responsabilité en cas d'action en contrefaçon intentée par un tiers à l'encontre du Client.

Le Client n'acquiert aucun droit de propriété intellectuelle sur les bases de données de Mediaserv, ni sur ses marques, concepts, interfaces graphiques, logos et plus largement sur aucune des œuvres de l'esprit et créations sur lesquelles Mediaserv est titulaire de droits de propriété intellectuelle.

Le Client doit veiller à respecter les droits de propriété intellectuelle de tout tiers. Il s'engage à signaler à Mediaserv tout élément ou comportement qui lui semble illégal.

Mediaserv pourra faire suivre au Client toute réclamation, notamment d'une société de gestion collective de droits d'auteur, artistes ou producteurs, concernant une atteinte aux droits de propriété intellectuelle de tiers, comme une réclamation concernant l'usage de marques contrefaites, d'un brevet ou autres droits protégés.

## I.14 Droit de rétractation

Si le Client souscrit au Service par téléphone, il dispose d'un délai de sept (7) jours francs à compter de la date de l'acceptation de l'Offre pour exercer son droit de rétractation conformément à l'article L.121-20 du Code de la

consommation, en adressant un courrier recommandé avec accusé de réception au Service Clients.

Si le Client utilise le Service avant l'expiration du délai de sept (7) jours, il ne peut plus de ce fait exercer son droit de rétractation.

## I.15 Droit de renonciation

Dans le cas où le Client souscrit au Service à la suite d'un démarchage à domicile ou par toute technique de commercialisation assimilable, les articles L.121-23 à L.121-26 du Code de la consommation sont applicables. Conformément à l'article L.121-25 dudit Code, dans les sept (7) jours à compter de la souscription au Service, le Client a la faculté d'y renoncer par courrier recommandé avec accusé de réception contenant le bordereau de renonciation prévu à cet effet sur le Bulletin de Souscription, détaché, rempli et signé. Si ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

## I.16 Correspondance

Toute communication de Mediaserv est envoyée au Client par courrier électronique ou postal à la dernière adresse indiquée à Mediaserv.

Pour toute question ou réclamation concernant le Contrat, le Client pourra contacter le Service Clients. Pour résilier le Contrat, le Client devra respecter les conditions prévues aux articles I.11.1 et I.11.3 Pour exercer son droit de rétractation ou de renonciation, le Client devra respecter les conditions indiquées respectivement aux articles I.14 et I.15.

## I.17 Notification

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

## I.18 Assistance et intervention techniques

### I.18.1 Assistance technique

Mediaserv met à la disposition de ses Clients un Service Assistance qui fera ses meilleurs efforts pour résoudre par téléphone, par courrier électronique ou postal, les difficultés techniques rencontrées dans le cadre de l'utilisation du Service. Le Service d'Assistance est accessible par téléphone au prix d'un appel local depuis un poste fixe.

### I.18.2 Intervention technique

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

- Si l'origine de la difficulté technique détectée par le Prestataire technique se révèle être le fait du Client notamment mais non limitativement en cas de défaut de connexion de la Box Mediaserv, de l'ordinateur, du téléphone ou de tout autre équipement sur l'installation ou d'un défaut de fonctionnement de l'installation téléphonique du Client, le Client supportera le coût de l'intervention fixé dans la Grille tarifaire et règlera directement le Prestataire technique sur présentation de sa facture ;

- Si le problème technique est le fait du Client et que le Prestataire technique est dans l'obligation d'effectuer une intervention supplémentaire pour résoudre le problème technique un devis mentionnant le prix de l'intervention sera adressé au Client. L'intervention supplémentaire n'interviendra qu'après acceptation expresse du devis par le Client. Le Client reconnaît que l'acceptation du devis du Prestataire technique le conduit à conclure un contrat séparé avec ce dernier, distinct du Contrat conclu avec Mediaserv. Mediaserv n'est donc pas responsable d'éventuelles difficultés pouvant résulter du contrat avec le Prestataire technique.

## I.19 Cession

Mediaserv peut céder à tout tiers tout ou partie de ses droits et obligations découlant du Contrat.

Le Client ne peut pas céder, louer ou mettre à disposition, tout ou partie du Contrat, sans l'accord préalable et écrit de Mediaserv.

## I.20 Force majeure

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

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

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

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

## I.21 Loi applicable

Le Contrat est régi par le droit français.

## I.22 Règlement amiable des litiges

Toute réclamation du Client relative au(x) Service(s) sera traitée dans un délai compris entre cinq (5) Jours et un (1) mois à compter de sa réception par le Service Clients. Elle fera l'objet d'une réponse écrite de la part de Mediaserv en cas de demande expresse du Client en ce sens.

En cas d'échec d'une réclamation portée à la connaissance de Mediaserv dans les conditions décrites au paragraphe précédent, toute nouvelle réclamation de la part du Client devra être adressée par courrier postal ou électronique. Elle fera l'objet d'un traitement par la direction marketing de Mediaserv dans le délai de un (1) mois.

Faute d'accord trouvé par les Parties à l'issue d'un délai de deux (2) mois, le Client pourra saisir une instance de médiation.

## CHAPITRE II CONDITIONS PARTICULIÈRES D'UTILISATION DU SERVICE VOIX DE MEDIASERV

### II.1. Description du Service Voix

Le service de téléphonie fixe (ci-après « Service Voix ») permet au Client d'émettre et de recevoir des appels téléphoniques acheminés par Mediaserv via le RTC i) en composant appel par appel le préfixe 1657 de Mediaserv à la place du préfixe 0, ii) en optant pour la présélection dudit préfixe pour tous les appels téléphoniques émis depuis la Ligne téléphonique.

En optant pour la présélection, tous les appels du Client sont automatiquement acheminés par Mediaserv sans qu'il soit nécessaire de composer un préfixe pour chaque appel, hors le cas des appels vers les numéros spéciaux et vers les numéros non géographiques (débutant par 087 et 09) qui sont facturés par France Télécom.

Le Client conserve la faculté, par le biais de la sélection appel par appel, de faire acheminer un appel par un opérateur tiers en composant le préfixe de ce dernier.

Toute utilisation de ce Service est subordonnée au respect par le Client des Conditions Particulières, des Conditions Générales, ainsi que de toute disposition du Contrat.

## II.2. Présélection

En optant pour la présélection de Mediaserv, le Client donne mandat à Mediaserv d'effectuer en son nom et pour son compte toutes les démarches techniques et commerciales nécessaires à la mise en œuvre de la présélection sur sa Ligne téléphonique.

L'activation de la présélection est confirmée au Client après que Mediaserv ait été informée par France Télécom du traitement de la demande de présélection, dans un délai maximum de quinze (15) Jours. Mediaserv ne peut intervenir en aucune façon ni sur le principe, ni sur le délai de mise en œuvre de la présélection.

La présélection de Mediaserv annule automatiquement la présélection de tout autre opérateur.

Le Client peut demander à tout moment au Service Clients par courrier recommandé avec accusé de réception de ne plus bénéficier de la présélection. Dans ce cas, il bénéficiera du Service Voix via la sélection appel par appel. Mediaserv effectue alors les démarches nécessaires pour l'annulation de la présélection auprès de France Télécom. La résiliation de la présélection est effective dès lors que la demande de résiliation a été traitée par France Télécom et qu'elle a été confirmée par écrit au Client par Mediaserv.

## II.3. Engagements du Client

Le Client ne devra pas utiliser le Service Voix :

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

Le Client est informé qu'en toute hypothèse l'intégralité des communications téléphoniques lui sera facturée aux tarifs en vigueur.

Le Client s'engage à informer Mediaserv de toute modification portant sur la Ligne téléphonique (notamment, en cas de déménagement, de modification du nom ou prénom du titulaire de la Ligne téléphonique, changement de coordonnées bancaires...), dans un délai de quinze (15) jours maximum. Mediaserv vérifie alors si le Client peut continuer à bénéficier du Service Voix. Si le Client ne peut en bénéficier, Mediaserv en informera le Client.

### CHAPITRE III CONDITIONS PARTICULIÈRES D'UTILISATION DU SERVICE INTERNET DE MEDIASERV

#### III.1 Objet

Les Conditions Particulières ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles Mediaserv fournit au Client, qui l'accepte, un Service d'accès à Internet qui se décompose en :

- un Service Bas Débit ou
- un Service Haut Débit comprenant :
  - un Service ADSL,
  - un Service VoIP.

Le Service Haut Débit donne accès au Service TV, offre de service de télévision par ADSL fournie et gérée par le(s) Partenaire(s).

## III.2 Accès au Service Internet

### III.2.1 Accès au Service Haut Débit

#### • Pré-requis techniques

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

Toute utilisation du Service Haut Débit devra être effectuée

à partir de la Ligne téléphonique désignée par le Client lors de sa souscription au Service Haut Débit et après installation de la Box Mediaserv conformément aux Conditions Particulières régissant sa mise à disposition, l'ensemble de ces conditions étant nécessaires en particulier au bon acheminement des appels d'urgence.

Pour être éligible, la Ligne téléphonique du Client doit être située dans une zone de couverture de Service Haut Débit. La vérification peut être effectuée dans un Espace Mediaserv ou chez un distributeur agréé. En cas d'écart entre le débit pouvant être atteint et celui déterminé lors de l'examen de l'éligibilité de la Ligne Téléphonique, Mediaserv fera évoluer le Contrat vers l'Offre adéquate sans que le Client puisse exiger une quelconque compensation.

Toute souscription au Service Haut Débit suppose que la Ligne téléphonique soit installée dans une zone de couverture dudit Service.

La qualité du Service Haut Débit dépend des caractéristiques techniques qui ne peuvent être mesurées qu'une fois la Box Mediaserv en état de bon fonctionnement installée et la Ligne téléphonique activée.

#### • Accès aux services ADSL

Si la Ligne téléphonique est située dans une zone de couverture du Service Haut Débit, le Client donne mandat à Mediaserv de procéder auprès de France Télécom à la commande d'un accès (activé ou non) :

- le dégroupage total consiste pour Mediaserv à commander à France Télécom un accès dégroupé pour pouvoir utiliser toutes les fréquences transmises sur la Ligne téléphonique du Client, pour la partie métallique du réseau de France Télécom comprise entre le répartiteur principal et le point de terminaison situé dans les locaux du Client.

- l'accès DSL consiste pour Mediaserv à commander à France Télécom un accès activé pour la partie du réseau comprise entre le point de terminaison situé dans les locaux du Client et le point de livraison à Mediaserv.

Le Client est informé que France Télécom se réserve le droit de refuser de faire droit à une demande d'accès ou de procéder à des aménagements ou interventions sur son réseau, en application des dispositions des conventions d'accès conclues avec Mediaserv, susceptibles d'entraîner une dégradation ou interruption du Service.

Le Client est informé que Mediaserv ne peut garantir la compatibilité du Service Haut Débit avec certains systèmes de télésurveillance ou d'alarme.

Le Client est informé que Mediaserv ne peut garantir la compatibilité du Service Haut Débit avec des équipements de type minitel, fax et modems autres que la Box Mediaserv, ainsi que l'accès aux services associés à ces équipements.

Le Client signale tout incident affectant le bon fonctionnement de sa Ligne téléphonique à Mediaserv. Si une intervention de France Télécom est nécessaire, le Client veillera à assurer aux agents de France Télécom l'accès aux installations permettant l'activation du Service Haut Débit sur la Ligne téléphonique nécessaire dans le cadre de leur intervention.

#### • Souscription au Service Haut Débit

La souscription au Service Haut Débit s'effectue conformément aux modalités prévues à l'article 1.3.2 des Conditions Générales. Elle est également subordonnée à la fourniture par le Client :

- du bulletin de souscription au Service Haut Débit dûment renseigné et signé par le Client auquel seront joints, le cas échéant, - le mandat de dégroupage rempli et signé par le titulaire de l'abonnement téléphonique auprès de France Télécom pour la Ligne téléphonique.

#### • Délai de fourniture du Service Haut Débit

Mediaserv assure la Mise en Service du Service Haut Débit dans un délai moyen de quinze (15) Jours à compter de l'enregistrement par Mediaserv de la souscription au Service.

Dans le cas où la mise en service n'a pas été faite dans le délai indiqué précédemment, le Client pourra s'adresser au Service Clients de Mediaserv dans les conditions définies à l'article 1-16 des Conditions Générales et demander le remboursement des sommes qu'il a le cas échéant déjà payées à Mediaserv au titre de sa souscription au Service

Haut Débit, prorata temporis pour la période durant laquelle le Service Haut Débit n'a pas été fourni.

#### • Transfert

En cas de déménagement du Client dans une zone de couverture du Service Haut Débit, Mediaserv peut en assurer le transfert à la demande du Client effectuée auprès du Service Client. Le transfert du Service Haut Débit sera effectif dans un délai de quinze (15) Jours. Le Client est informé que Mediaserv ne garantit pas le maintien du numéro initialement porté en cas de déménagement.

### III.2.2 Accès au Service Bas Débit

Le Service Bas Débit n'est pas disponible à la Réunion.

La souscription au Service Bas Débit suppose que le Client dispose d'un moyen de téléchargement du logiciel mis à disposition par Mediaserv (ci-après « Logiciel »).

Mediaserv concède au Client un droit d'usage personnel non exclusif, non transférable et inaccessibles sur le Logiciel pour la durée du Contrat sur le territoire français y compris les départements, les territoires et les collectivités d'Outre-Mer.

#### Le Client s'interdit :

- d'apporter, ou de faire apporter, toute modification au Logiciel, y compris pour corriger d'éventuelles erreurs du Logiciel ;

- de dupliquer, reproduire, copier (sauf pour effectuer une copie de sauvegarde) modifier le Logiciel ou l'intégrer dans une œuvre dérivée ;

- de désassembler, démonter, endommager, modifier, effectuer de l'ingénierie inverse, décompiler le Logiciel, sa documentation ou son code source, créer des améliorations du Logiciel ou d'user de toute autre méthode ayant pour objet ou pour effet d'accéder au code source ou aux protocoles du Logiciel ;

- d'incorporer, intégrer, réutiliser, ou inclure tout ou partie du Logiciel dans un autre logiciel, programme, produit ou service ;

- de distribuer, redistribuer, céder, louer, prêter, transférer, donner en garantie, sous-licencier le Logiciel ;

- d'utiliser le Logiciel de manière illicite ou illégale, d'une manière qui porterait atteinte aux droits de tiers.

Le Client s'interdit plus généralement toute atteinte aux droits de propriété intellectuelle sur le Logiciel.

Il est averti que certains logiciels peuvent être incompatibles avec certaines fonctionnalités du Logiciel ou de ses mises à jour.

## III.3 Description du Service Internet

### III.3.1 Description du Service Haut Débit

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

L'ensemble des services, options et caractéristiques dont bénéficie le Client en souscrivant au Service Haut Débit est décrit dans le Contrat et notamment dans la Grille tarifaire : il est rappelé au Client que le débit est un maximum pouvant être atteint.

Le Client bénéficie d'un service de messagerie électronique dont la capacité de stockage s'élève à cent Méga Octets (100 Mo). Le Client s'engage à ne pas dépasser la capacité de stockage sus mentionnée. A tout moment, si la capacité de stockage de la messagerie électronique du Client dépasse les cent Méga Octets (100 Mo), Mediaserv se réserve le droit d'en avertir le Client par courrier électronique en l'invitant à désaturer sous sept (7) jours sa messagerie électronique. Si cet avertissement demeure infructueux, Mediaserv pourra elle-même procéder à la désaturation de la messagerie électronique par la suppression de courriers électroniques.

Si le Client n'obtient pas le débit de synchronisation minimum annoncé, suffisant pour permettre l'échange des données, il devra en informer le Service Clients, dans les conditions visées au 1-16 des Conditions Générales. Si cette défaillance perdure pendant une période continue de trois (3) Jours à compter de la notification à Mediaserv par le Client, ce dernier pourra demander à Mediaserv le remboursement des sommes qu'il a déjà payées à Mediaserv au titre de sa souscription au Service Haut Débit, prorata



temporis pour la période durant laquelle le débit de synchronisation minimum n'a pas été atteint. Mediaserv ne saurait être tenue pour responsable d'une défaillance consécutive à un événement extérieur ou qui ne lui est pas imputable.

Dans le cas où cette défaillance perdurerait pendant une période continue supérieure à un (1) mois, chaque partie pourra décider unilatéralement de résilier de plein droit le Contrat dans les conditions définies à l'article I-11 des Conditions Générales.

### III.3.2 Description du Service Bas Débit

Le Client dispose d'un accès à Internet via le RTC pour un temps de connexion limité ou illimité mensuellement selon l'Offre souscrite par le Client.

L'ensemble des services dont bénéficie le Client en souscrivant au Service Bas Débit est décrit dans le Contrat et notamment dans la Grille tarifaire.

### III.4 Engagements du Client

Afin d'assurer la protection de son ordinateur et de ses données, le Client accepte que Mediaserv utilise des outils de sécurité, comme un anti-virus, pouvant conduire de manière exceptionnelle à la destruction de courriers électroniques avant réception.

Le Client reconnaît être pleinement informé du défaut de fiabilité du réseau Internet, tout particulièrement en termes de sécurité relative à la transmission de données et de non garantie des performances relatives au volume et à la rapidité de transmission des données.

Toutefois, le Client est informé que pour prendre toutes les mesures nécessaires à la sécurisation des transmissions et de réception des données lors d'une connexion au réseau Internet, il existe des moyens techniques qui permettent de restreindre l'accès à certains services. Mediaserv propose ainsi la possibilité de mettre en place un contrôle parental par le biais de codes d'accès à certains Services, que choisira le Client, avant que la connexion au réseau Internet soit effective.

Le Client reconnaît être informé que l'intégrité, l'authentification et la confidentialité des informations, fichiers et données de toute nature qu'il souhaite échanger sur le réseau Internet ne peuvent être garanties.

Le Client ne doit donc pas transmettre via Internet des messages dont il souhaiterait voir la confidentialité garantie de manière infaillible.

Le Client est informé que le réseau Internet véhicule des données susceptibles d'être protégées par des droits de propriété intellectuelle ou pouvant enfreindre la réglementation en vigueur.

Mediaserv met également en garde le Client sur la nature et la diversité des contenus disponibles sur le réseau Internet, lesquels peuvent être susceptibles de porter préjudice aux mineurs. Le Client doit notifier à Mediaserv la présence de contenus illicites portés à sa connaissance.

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

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

- piratage sous quelque forme que ce soit, intrusion dans des systèmes informatisés ou audiovisuels, « hacking », propagation de virus, cheval de Troie ou autres programmes destinés à nuire.

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

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

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

### III.5 Utilisation du Service VoIP

Le Service VoIP n'est accessible que via le Service Haut Débit. Le Client s'engage à utiliser le Service VoIP tant pour ses appels entrants que sortants, à des fins exclusivement personnelles et domestiques.

Mediaserv s'engage à respecter un niveau de qualité suffisant. Mediaserv s'engage à prendre toutes les dispositions nécessaires pour assurer de manière permanente et continue l'exploitation du Service VoIP sans interruption. Mediaserv prendra toutes précautions utiles afin d'éviter une interruption du Service VoIP : toutefois, l'attention du Client est attirée sur le fait qu'une communication est susceptible d'être interrompue pour des raisons techniques.

Le Client ne devra pas utiliser le Service VoIP :

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

Le Client est informé qu'en toute hypothèse l'intégralité des communications téléphoniques lui sera facturée aux tarifs en vigueur.

Le Service VoIP ne permet pas d'acheminer les communications vers les numéros spéciaux dont l'opérateur attributaire n'a pas souhaité une collecte possible par un autre opérateur que France Télécom.

### III.6 Utilisation du Service TV

Le Service TV est un service en option accessible sous réserve d'éligibilité.

La souscription au Service TV est subordonnée à la souscription au Service Haut Débit de Mediaserv dans les conditions prévues à l'article III.2.1.

Le Service TV permet la réception sur un téléviseur de chaînes de télévision grâce au Service Haut Débit de Mediaserv par le biais de la Box Mediaserv et du terminal mis à la disposition du Client.

#### III.6.1 Service TV Partenaire

La souscription au Service TV proposé par le Partenaire

suppose l'abonnement au service de télévision par ADSL donnant accès à un bouquet de chaînes de télévision de ce dernier. Le Client reconnaît que la souscription au service du Partenaire le conduit à conclure un contrat séparé avec ce dernier, distinct du Contrat conclu avec Mediaserv.

Mediaserv n'est pas responsable d'éventuelles difficultés résultant de la souscription, de l'exécution ou de la résiliation du service de télévision par ADSL fourni par le Partenaire.

La résiliation du Service Haut Débit, quel que soit son motif, entraîne l'interruption du Service de télévision par ADSL fourni par le Partenaire. Néanmoins, le Client est informé qu'en cas de résiliation du Service Haut Débit, il lui appartient de s'adresser directement au Partenaire pour résilier son abonnement audit service ou demander sa substitution par un autre mode de diffusion.

### III.7 Identifiants

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

### III.8 Responsabilité de Mediaserv

Mediaserv n'est pas responsable des contenus accessibles sur le réseau Internet et des dommages qui peuvent naître de leur utilisation à moins que ces dommages n'aient été causés intentionnellement par Mediaserv.

Conformément aux dispositions de l'article I.6 des Conditions Générales, Mediaserv ne saurait être tenue responsable des conséquences d'une interruption de Service du fait du Client telle que notamment un mauvais branchement de la Box Mediaserv ni d'une interruption de fourniture de courant électrique, laquelle entraîne une interruption du Service Internet. Le Client est notamment informé que l'interruption du Service Haut Débit, pour quelque cause que ce soit, rend inaccessibles les numéros d'urgence.

Mediaserv ne saurait être tenue pour responsable de l'exploitation des données et informations que le Client aurait introduites sur le réseau Internet sauf disposition légale contraire.

Mediaserv décline toute responsabilité quant aux conséquences d'une utilisation frauduleuse, abusive ou excessive du Service Internet par le Client, telles que notamment l'encombrement volontaire ou involontaire des serveurs de messagerie de Mediaserv ou des destinataires de courriers électroniques par publipostage sauvage ou de son réseau, ou l'envoi de messages attractifs générant nécessairement un nombre important de réponses pouvant ainsi perturber la disponibilité des serveurs ou réseaux.

En tout état de cause, la responsabilité de Mediaserv ne pourra pas être retenue en cas de manquement à ses obligations contractuelles du fait d'un cas fortuit ou de force majeure, conformément à l'article I.20 des Conditions Générales.

### III.9 Responsabilité du Client

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

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

En cas d'interruption du Service Haut Débit en raison d'une détérioration de la Ligne téléphonique du fait du Client, Me-

diасerv facturera au Client, au tarif en vigueur, l'intervention de France Télécom pour le rétablissement du Service Haut Débit. L'intervention de France Télécom devra être sollicitée auprès de Mediaserv par le Client, ce dernier ne devant en aucun cas solliciter lui-même directement auprès de France Télécom.

## CHAPITRE IV CONDITIONS PARTICULIERES DE MISE A DISPOSITION DE LA BOX MEDIASERV

### IV.1 Objet

Les Conditions Particulières ont pour objet de définir les conditions de mise à disposition de la Box Mediaserv (ci-après « Box Mediaserv ») composée d'un modem compatible Wifi (ci-après « Modem ») permettant d'accéder au Service Haut Débit.

La souscription au Service Haut Débit implique pour le Client la location de la Box Mediaserv auprès de Mediaserv dans les conditions visées ci-après.

### IV.2 Configuration initiale

La Box Mediaserv comprend :

- le Modem,
- un poster d'installation rapide,
- un bon de retour (ci-après « Bon de retour »),
- les accessoires suivants :
  - un bloc d'alimentation,
  - un cordon de ligne ADSL,
  - un adaptateur téléphonique,
  - un filtre séparateur ADSL/RTC,
  - un cordon Ethernet.

Le Client doit disposer d'un équipement compatible, soit :  
- un PC équipé au minimum d'un microprocesseur de type Pentium II 400 MHz, d'un système d'exploitation pour PC : Windows 98, SE, ME, 2000, XP, Vista et supérieur ou d'un Power PC G3 233 MHz (MAC) doté d'un système d'exploitation pour MAC : OS 8.6, 9.x, MAC OS x 10.2 et supérieur ;  
- d'une connexion filaire à l'ordinateur et d'un port Ethernet 10/100BaseT.

Le Client devra vérifier que son équipement informatique dispose des configurations minimales requises sur la boîte fournie avec la Box Mediaserv.

Sauf en cas d'utilisation en Wi-Fi, le Modem se branche sur une interface de connexion réseau Ethernet de l'Équipement du Client d'un côté et sur la prise téléphonique de l'autre. Celui-ci doit être branché en permanence sur secteur et être activé pour que le Service Haut Débit fonctionne.

Le Modem est spécifiquement adapté pour fonctionner sur la Ligne téléphonique désignée par le Client lors de la souscription au Service Haut Débit et sur l'équipement du Client remplissant les conditions visées au présent article. Mediaserv ne peut garantir le fonctionnement de la Box Mediaserv sur une ligne téléphonique qui ne satisferait pas aux pré-requis techniques précisés à l'article I.3.1 des Conditions Générales.

### IV.3 Livraison de la Box Mediaserv

La Box Mediaserv est soit remise au Client lors de la souscription au Service Haut Débit, dans un Espace Mediaserv ou chez un distributeur agréé Mediaserv soit livrée à l'adresse indiquée par le Client sur le Bulletin de Souscription sous six (6) semaines par la Poste ou par un transporteur privé, après versement par le Client d'un dépôt de garantie (ci-après « Dépôt de garantie »). Il appartient au Client de vérifier le contenu du colis au moment de sa réception et notamment que la Box Mediaserv est complète et en bon état de marche.

### IV.4 Installation

Mediaserv n'assure pas l'installation de la Box Mediaserv qui est effectuée par le Client sous son entière responsabilité.

Si le Client a souscrit au Service Haut Débit permettant d'obtenir un débit supérieur à 2 Mega, la Box Mediaserv devra être branchée sur une interface de connexion réseau Ethernet.

Mediaserv pourra à tout moment demander au Client d'effectuer la mise à jour de la Box Mediaserv afin de bénéficier de l'évolution du Service Haut Débit. A défaut, le Client sera seul responsable de l'interruption et/ou de la dégradation éventuelle du Service Haut Débit.

### IV.5 Location

Le Client s'engage à utiliser la Box Mediaserv en bon père de famille. En sa qualité de gardien de celle-ci, le Client assumera entièrement les éventuels dommages et/ou préjudices causés par une utilisation anormale et/ou frauduleuse de la Box Mediaserv. Le Client supportera seul les risques de détérioration, de perte et/ou de vol de la Box Mediaserv.

Le Client s'engage donc à souscrire à une police d'assurance le garantissant contre tous risques notamment l'incendie, le vol et le dégât des eaux.

### IV.6 Propriété de la Box Mediaserv

Le Client est responsable de la garde de la Box Mediaserv qui lui est louée par Mediaserv qui en reste propriétaire. En conséquence, toute vente ou prêt ou plus généralement toute mise à disposition ainsi que toute intervention technique sur la Box Mediaserv est strictement interdite au Client.

Le Client est informé que le ou les matériels composant la Box Mediaserv ne doivent pas être jetés avec les ordures ménagères. Il s'agit en effet d'équipements électriques et électroniques dans lesquels l'éventuelle présence de substances dangereuses peut avoir des effets néfastes sur l'environnement et la santé.

### IV.7 Prix et modalités de paiement

Le paiement de la location de la Box Mediaserv est mensuel, payable d'avance et débute à la Date de Mise en Service du Service Haut Débit. Le tarif de la location du Modem pourra être modifié par Mediaserv dans les conditions indiquées au I.7.1 des Conditions Générales.

Toute nouvelle taxe et/ou augmentation de taxes décidée par les autorités compétentes sera répercutée automatiquement sur le montant de la location de la Box Mediaserv.

### IV.8 Garantie

Les garanties et prestation de maintenance fournies par Mediaserv en cas de défaut du Modem sont celles consenties par le constructeur pendant une durée maximum de deux (2) ans.

Cette garantie ne peut être exercée que par le Client. Sans préjudice de la garantie légale des vices cachés qui couvre les défauts de conception ou de fabrication du Modem, cette garantie n'est pas applicable pour les défauts autres que matériels. La garantie ne couvre pas les cas suivants :

- vérification, entretien, réparation et remplacement périodique de parties dues à l'usure courante (sauf en cas de mise à disposition) ;
- perte, vol ou bris du Modem ;
- abus ou mauvaise utilisation incluant, non exclusivement, le manquement à l'utilisation normale du Modem conformément aux instructions d'utilisation et d'entretien, endommagement du Modem à la suite d'un choc ou d'une chute, d'une fausse manœuvre, d'un branchement non-conforme, de l'effet des surtensions, d'une protection insuffisante contre l'humidité, la chaleur ou le gel ;
- panne du Modem provenant d'une installation incorrecte ou d'une utilisation non-conforme aux normes techniques ou aux consignes de sécurité en vigueur, ou non-respect des instructions du manuel d'utilisation du Modem ;
- mauvais traitements, accidents ou causes naturels, incendie, foudre, inondation ou toute autre cause hors du contrôle de Mediaserv et/ou du constructeur du Modem ;
- modifications non autorisées effectuées dans le but de conformer le Modem aux normes techniques locales ou nationales, dans des pays pour lesquels le Modem n'a pas été conçu à l'origine ;
- réparations effectuées par des entités autres que Mediaserv et/ou le constructeur du Modem, telles que l'ouverture du Modem par une personne autre que celle habilitée par Mediaserv et/ou le constructeur ;
- modification, effacement ou illisibilité du numéro de modèle ou de série ;
- défaillance imputable à l'utilisation d'accessoires non agréés par Mediaserv et/ou le constructeur du Modem ou d'équipements auxiliaires reliés ou connectés au Modem. En cas de défaillance fonctionnelle du Modem pendant la période de garantie, le Client peut s'adresser au Service Clients.

A l'issue des tests permettant de vérifier que la Box Mediaserv est en panne et que cette dernière est couverte par la garantie, le Modem reconnu en panne est soit réparé soit échangé gratuitement (par un matériel de même type ou de type équivalent) par Mediaserv.

Le Client devra déposer la Box Mediaserv en panne dans un Espace Mediaserv à l'adresse indiquée par le Service Clients accompagnée du Bon de retour dûment rempli.

Dans les cas non couverts par la garantie, le Client s'engage à prendre en charge les frais de réparation et de remise en état du Modem dans les conditions prévues à l'article IV.9. A défaut, ces frais seront prélevés sur le Dépôt de garantie.

### IV.9 Résiliation – restitution de la Box Mediaserv – pénalités

En cas de résiliation du Service Haut Débit quelle qu'en soit la cause, le Client s'engage à restituer la Box Mediaserv à Mediaserv dans un délai de dix (10) jours à compter de la date de résiliation effective accompagnée du Bon de retour dûment rempli. Le Client s'engage à restituer la Box Mediaserv comprenant le Modem et tous les accessoires décrits au IV.2. en parfait état de fonctionnement à Mediaserv. Une pénalité forfaitaire supplémentaire de vingt (20) euros par accessoire manquant sera également due par le Client si un ou plusieurs accessoires décrits au IV.2 font défaut lors de la restitution. Cette pénalité est portée à cinquante (50) euros en cas de non restitution de la Box Mediaserv.

En cas de détérioration de la Box Mediaserv et/ou de certains des accessoires décrits au IV.2, imputable au Client, survenue hors du cadre de l'usage normal de la Box Mediaserv, les mêmes pénalités seront dues.

Mediaserv se réserve le droit de déduire directement du Dépôt de garantie le montant des pénalités dues par le Client en cas de non restitution ou de détérioration de la Box Mediaserv et/ou de ses accessoires.

### IV.10 Résiliation – restitution du Dépôt de garantie

Le Dépôt de garantie sera restitué au Client dans un délai de dix (10) Jours à compter de la restitution de la Box Mediaserv dans les conditions prévues à l'article IV.9.

A défaut de respect des dispositions de l'article IV.9, Mediaserv conservera le Dépôt de garantie.