

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET D'UTILISATION - ABONNEMENT FREELINK - FRINET THD

ARTICLE 1 – IDENTIFICATION DU PRESTATAIRE

Les présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation, ci-après désignées les « Conditions », sont proposées par FRINET THD, ci-après désignée « FRINETImmatriculé sous le numéro SIRET : 99392355600019 RCS LIMOGES

FRINET THD est une entreprise spécialisée dans la fourniture de solutions de connectivité, l'installation d'équipements de télécommunications, la mise en service d'accès à internet, la maintenance, le support technique, le service après-vente, la supervision à distance, ainsi que la fourniture de services complémentaires de télévision et de téléphonie fixe.

Dans le cadre de son activité, FRINET THD commercialise sous la dénomination FREELINK des offres d'accès à internet résidentiel reposant sur une infrastructure satellitaire tierce, accompagnées, selon l'offre souscrite, de prestations d'installation, de mise en service, d'assistance, de supervision, de maintenance, de dépannage, ainsi que de services optionnels.

FRINET THD agit, dans le cadre des offres FREELINK, en qualité de revendeur, intégrateur technique, installateur, prestataire de support et interlocuteur contractuel du Client.

Le Client reconnaît expressément que FRINET THD n'est pas l'exploitant direct de l'infrastructure satellitaire supportant l'accès à internet. En revanche, FRINET THD demeure l'unique interlocuteur contractuel du Client pour la souscription, la facturation, l'installation, la mise en service, le support, la maintenance, le service après-vente, les demandes de résiliation, ainsi que plus généralement l'exécution du contrat.

Toute demande, réclamation, déclaration d'incident, demande d'assistance ou contestation relative au service FREELINK doit être adressée à FRINET THD selon les modalités communiquées au Client.

ARTICLE 2 – OBJET DES CONDITIONS

Les présentes Conditions ont pour objet de définir de manière complète, précise et détaillée les droits et obligations respectifs de FRINET THD et du Client dans le cadre :

- de la souscription à une offre FREELINK ;
- de l'étude de faisabilité technique et de l'éligibilité ;
- de l'installation des équipements nécessaires au fonctionnement du service ;
- de la mise en service et de l'activation de l'abonnement ;
- de l'utilisation du service d'accès à internet ;
- de la fourniture éventuelle de services complémentaires de télévision et de téléphonie fixe ;
- des prestations d'assistance, de maintenance, de supervision et de dépannage ;
- des modalités de facturation, de paiement, de suspension et de résiliation ;
- ainsi que de toute prestation accessoire ou complémentaire fournie par FRINET THD dans le cadre de la relation contractuelle.

Les présentes Conditions constituent le socle contractuel unique régissant la relation entre FRINET THD et le Client.

Toute souscription, activation ou utilisation du service FREELINK emporte acceptation pleine, entière et sans réserve des présentes Conditions.

ARTICLE 3 – CHAMP D'APPLICATION

Les présentes Conditions s'appliquent à l'ensemble des offres FREELINK proposées par FRINET THD, ainsi qu'à toutes les prestations associées, principales ou accessoires.

Elles s'appliquent notamment :

- aux services d'accès à internet haut débit ;
- aux prestations d'installation, de configuration et de mise en service ;
- aux prestations de maintenance, d'assistance et de dépannage ;
- aux services de supervision à distance ;
- aux services optionnels de télévision et de téléphonie fixe ;
- à toute prestation technique ou commerciale réalisée par FRINET THD dans le cadre de l'offre souscrite.

Sauf stipulation contraire expresse et écrite, elles s'appliquent à tous les Clients, qu'ils soient consommateurs, non-professionnels, professionnels, entreprises ou collectivités.

En cas de contradiction entre les présentes Conditions et tout autre document émanant du Client, les présentes Conditions prévalent, sauf acceptation expresse et écrite de FRINET THD.

Le fait pour FRINET THD de ne pas se prévaloir, à un moment donné, d'une stipulation des présentes Conditions ne saurait être interprété comme une renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

ARTICLE 4 – FORMATION DU CONTRAT

Le contrat entre FRINET THD et le Client est réputé valablement formé dès la survenance de la première des occurrences suivantes :

- signature d'un devis, bon de commande ou contrat ;
- validation électronique d'une souscription ;
- acceptation expresse des présentes Conditions ;
- paiement, total ou partiel, d'une somme demandée par FRINET THD ;
- réalisation de l'installation ;
- mise en service effective du service.

Le Client reconnaît que la formation du contrat peut résulter d'un ensemble d'éléments concordants traduisant sa volonté non équivoque de souscrire à une offre FREELINK.

Préalablement à la conclusion du contrat, le Client déclare avoir reçu les informations utiles relatives aux caractéristiques essentielles du service, aux limitations techniques, aux conditions tarifaires, à la durée d'engagement, aux modalités de résiliation et, lorsqu'il y est légalement tenu, le document récapitulatif contractuel communiqué avant conclusion.

FRINET THD se réserve le droit de refuser une souscription pour tout motif légitime, notamment en cas d'impossibilité technique, d'informations inexactes, de risque d'impayé, d'absence d'autorisation d'installation ou de comportement abusif.

ARTICLE 5 – CONDITION ESSENTIELLE : INSTALLATION OBLIGATOIRE PAR FRINET THD

L'abonnement FREELINK constitue une offre globale indissociable comprenant la fourniture d'un accès à internet et la réalisation d'une installation technique spécifique par FRINET THD.

En conséquence, le Client reconnaît expressément que :

- l'installation par FRINET THD constitue une condition essentielle et déterminante du contrat ;
- aucune activation du service ne peut intervenir sans installation préalable réalisée par FRINET THD ou un intervenant mandaté par elle ;
- FRINET THD ne commercialise pas d'abonnement FREELINK indépendant d'une prestation d'installation.

L'installation comprend notamment, selon les cas :

- la pose et la fixation des équipements ;
- le raccordement électrique et réseau dans les limites de la prestation souscrite ;
- l'orientation, le paramétrage et la sécurisation de l'équipement de réception ;
- l'intégration des équipements réseau utiles au fonctionnement du service ;
- les tests de fonctionnement ;
- la mise en service du service.

Le Client s'engage à permettre l'accès au site, garantir la présence d'une personne habilitée, fournir les informations nécessaires et obtenir à ses frais et sous sa responsabilité toutes les autorisations utiles, notamment auprès du

propriétaire, bailleur, syndic ou autorité compétente.

Toutte installation, modification, déplacement, démontage, rebranchement, adaptation ou intervention sur les équipements ou l'installation réalisés sans autorisation préalable de FRINET THD pourra entraîner la perte de garantie contractuelle, l'exclusion du SAV, la facturation de la remise en conformité, la suspension du service, voire la résiliation du contrat.

ARTICLE 6 – PRISE D'EFFET DE L'ABONNEMENT ET MISE EN SERVICE

L'abonnement FREELINK prend effet exclusivement à compter de la mise en service effective du service.

Par mise en service effective, il faut entendre la date à laquelle, à l'issue de l'installation réalisée par FRINET THD, les équipements sont posés, configurés et permettent un accès effectif au service dans les conditions techniques normales de l'offre souscrite.

Le Client reconnaît expressément que la date de signature du devis, la date du bon de commande, la date de paiement des frais initiaux ou la date de prise de rendez-vous ne constituent pas, à elles seules, le point de départ de l'abonnement.

En pratique, la mise en service intervient généralement le jour de l'installation, sous réserve que celle-ci puisse être menée à son terme et validée techniquement.

À compter de la mise en service effective :

- la durée d'engagement initiale commence à courir ;
- l'abonnement devient exigible ;
- les obligations contractuelles d'exploitation du service prennent effet ;
- les services optionnels éventuellement souscrits peuvent être activés.

ARTICLE 7 – DURÉE INITIALE D'ENGAGEMENT

Le contrat FREELINK est conclu pour une durée initiale ferme de douze (12) mois à compter de la date de mise en service effective du service.

Cette durée minimale d'engagement constitue une condition essentielle de l'économie du contrat et tient compte notamment des coûts de préparation du dossier, des frais d'installation, de la mobilisation des équipes techniques, de la configuration des équipements, de la mise en service et de l'équilibre commercial global de l'offre.

Pendant cette période initiale, le Client s'engage à maintenir son abonnement actif et à régler l'intégralité des sommes dues au titre du contrat.

Le Client reconnaît que cette durée minimale d'engagement commence à courir uniquement à compter de la mise en service effective, et non à compter de la signature du devis ou du bon de commande.

Cette durée de 12 mois reste compatible avec l'encadrement réglementaire des engagements dans les contrats de services de communications électroniques, l'ARCEP rappelant qu'une période d'engagement ne peut excéder 24 mois.

ARTICLE 8 – RECONDUCTION TACITE

À l'issue de la période initiale ferme de douze (12) mois, le contrat FREELINK est, sauf résiliation régulière par l'une des parties, reconduit tacitement pour une durée indéterminée.

À compter de cette reconduction, le contrat continue de produire l'ensemble de ses effets, notamment :

- la fourniture du service d'accès à internet ;
- la facturation mensuelle ;
- la mise à disposition des services complémentaires éventuellement souscrits ;
- la maintenance, l'assistance et le support selon les conditions prévues aux présentes.

Conformément au Code de la consommation, lorsqu'une clause de reconduction tacite est applicable au consommateur, FRINET THD l'informe par écrit, dans la fenêtre légale prévue, de la possibilité de ne pas reconduire le contrat.

À défaut d'information dans les conditions légales, le consommateur bénéficie des droits prévus par la loi.

ARTICLE 9 – DESCRIPTION DES OFFRES D'ACCÈS À INTERNET FREELINK

Les offres FREELINK commercialisées par FRINET THD constituent des offres d'accès à internet fixe à usage résidentiel, reposant sur une infrastructure satellitaire tierce. Elles sont proposées sous réserve d'éligibilité technique, de disponibilité locale, de capacité réseau, de faisabilité d'installation et de possibilité effective d'activation.

Les offres FREELINK sont exclusivement accessibles dans le cadre d'une installation réalisée par FRINET THD. Elles ne peuvent être dissociées ni de la prestation d'installation initiale, ni des conditions techniques permettant la mise en service effective du service.

Les offres d'accès à internet FREELINK sont proposées à destination d'un usage résidentiel, personnel, privé et domestique. Elles ne constituent pas, sauf mention contraire expresse, des offres destinées à un usage professionnel intensif, à une exploitation commerciale, à une activité de centre d'appels, à la revente de connectivité, ni à des usages structurellement incompatibles avec la finalité résidentielle de l'offre.

9.1 FREELINK Résidentiel Lite

Offre résidentielle d'entrée de gamme destinée aux usages du quotidien dans un cadre personnel, familial ou domestique. Cette offre peut être plus sensible à la congestion du réseau, aux ralentissements et aux baisses de performances sur les usages exigeants en bande passante.

9.2 FREELINK Résidentiel 100 Mb/s

Offre résidentielle visant un débit descendant commercialement annoncé d'environ 100 Mb/s, sous réserve des capacités techniques, de la charge du réseau, de l'environnement d'installation et des usages simultanés.

9.3 FREELINK Résidentiel 200 Mb/s

Offre résidentielle de confort supérieur permettant, dans des conditions optimales, d'atteindre un débit descendant commercialement annoncé d'environ 200 Mb/s, particulièrement adaptée aux usages simultanés du foyer, au streaming, au télétravail et aux usages numériques soutenus.

9.4 FREELINK Résidentiel Max

Offre résidentielle haut de gamme destinée aux clients recherchant le meilleur niveau de service résidentiel proposé par FRINET THD, tout en restant soumise aux limites techniques, à la disponibilité de la capacité réseau et aux conditions d'exploitation de l'infrastructure tierce.

9.5 Données illimitées

Les offres FREELINK sont présentées comme incluant un accès illimité. Cette notion signifie l'absence de quota mensuel fixe entraînant une coupure automatique à l'épuisement d'un volume prédéfini. Elle ne signifie pas absence totale de gestion de trafic, garantie de performances constantes ou droit à un usage manifestement abusif.

9.6 Débits et performances

Les débits annoncés sont donnés à titre indicatif, théorique, commercial ou maximum selon l'offre. Ils ne constituent pas une garantie contractuelle de débit minimum permanent, de latence fixe, d'absence d'interruption ou de continuité absolue du service.

9.7 Disponibilité des offres

Les offres peuvent ne pas être disponibles dans toutes les zones et peuvent évoluer selon les conditions techniques, commerciales, réglementaires ou les évolutions du partenaire d'infrastructure.

ARTICLE 10 – TARIFS ET COMPOSITION DES OFFRES

Les prix applicables sont ceux en vigueur au jour de la souscription, tels qu'ils figurent sur le devis, le bon de commande, la proposition commerciale, la grille tarifaire ou tout autre document contractuel communiqué au Client.

Selon l'offre souscrite, le prix total peut comprendre :

- les frais de dossier ;
- les frais d'installation ;

- les frais de mise en service ;
- le coût d'achat, de location ou de mise à disposition du matériel ;
- l'abonnement mensuel à l'accès internet ;
- le prix des options éventuelles, notamment télévision et téléphonie ;
- les frais d'intervention hors forfait ;
- les frais de déplacement ;
- les frais de remplacement ou de restitution du matériel.

Toute prestation non incluse dans l'offre initiale, notamment toute intervention supplémentaire rendue nécessaire par la configuration des lieux, un obstacle technique, un déplacement injustifié ou une panne imputable au Client, pourra donner lieu à facturation complémentaire.

ARTICLE 11 – MODALITÉS DE FACTURATION ET DE PAIEMENT

L'abonnement FREELINK est payable exclusivement par prélèvement bancaire mensuel.

Le Client s'engage à fournir un relevé d'identité bancaire valide, à signer tout mandat de prélèvement nécessaire et à maintenir un moyen de paiement valide pendant toute la durée du contrat.

Le Client autorise expressément FRINET THD à prélever, à échéance mensuelle, l'ensemble des sommes dues au titre du contrat, y compris :

- les mensualités d'abonnement ;
- les options ;
- les frais contractuellement dus ;
- les frais d'intervention, de déplacement ou de remplacement de matériel, lorsqu'ils sont justifiés.

La première facture ou le premier prélèvement pourra inclure, selon les cas, les frais d'installation, les frais de mise en service, un prorata temporis éventuel, les premières mensualités, ainsi que toute autre somme due à l'entrée en vigueur du contrat.

Le défaut de signature du mandat, la transmission d'un RIB erroné, l'opposition injustifiée aux prélèvements ou la fermeture du compte sans information préalable de FRINET THD pourront être assimilés à un manquement contractuel.

ARTICLE 12 – INCIDENTS DE PAIEMENT

En cas de rejet de prélèvement, d'insuffisance de provision, d'opposition bancaire, d'impayé partiel ou total, ou plus généralement de défaut de paiement à l'échéance, FRINET THD pourra :

- émettre une ou plusieurs relances ;
- suspendre temporairement tout ou partie du service ;
- limiter certaines fonctionnalités ;
- exiger le règlement immédiat des sommes échues ;
- facturer, le cas échéant, les frais bancaires ou frais de gestion supportés ;
- engager toute procédure utile de recouvrement ;
- résilier le contrat dans les conditions prévues aux présentes.

La suspension du service pour incident de paiement n'a pas pour effet d'éteindre la dette du Client. Les mensualités et sommes contractuellement dues continuent à courir, sauf disposition légale impérative contraire.

ARTICLE 13 – OBLIGATIONS GÉNÉRALES DU CLIENT

Le Client s'engage à utiliser le service FREELINK conformément :

- aux présentes Conditions ;
- à la réglementation en vigueur ;
- à l'ordre public ;
- aux droits des tiers ;
- à la destination normale de l'offre souscrite.

Le Client s'engage notamment à :

- fournir à FRINET THD des informations exactes, complètes et à jour ;
- signaler sans délai toute modification utile à l'exécution du contrat ;
- permettre l'accès au site pour les installations et interventions ;
- conserver les équipements en bon état ;
- ne pas les déplacer, modifier, ouvrir ou démonter sans autorisation ;
- ne pas partager ou détourner le service à des fins illicites ou manifestement abusives.

Le Client est seul responsable de l'usage qu'il fait du service, des contenus consultés, stockés ou diffusés, des terminaux connectés à son réseau, de la sécurité de son réseau interne et des dommages causés par ses propres équipements ou son installation électrique.

ARTICLE 14 – CONDITIONS D'INSTALLATION, D'ACCÈS ET DE SÉCURITÉ

Le Client s'engage à mettre à disposition de FRINET THD un environnement compatible avec l'installation du service.

Il garantit notamment :

- l'accessibilité normale du site ;
- la possibilité d'intervenir en sécurité ;
- l'existence d'une alimentation électrique conforme ;
- l'obtention préalable des autorisations nécessaires ;
- la présence, au moment de l'intervention, d'une personne majeure et habilitée.

FRINET THD ne pourra être tenue responsable des conséquences d'une installation réalisée sur la base d'autorisations absentes, incomplètes, erronées ou contestées.

Si les conditions de sécurité, d'accès ou de faisabilité ne sont pas réunies, FRINET THD pourra refuser l'intervention, reporter l'installation, proposer une solution alternative ou mettre fin au processus d'activation.

Tout déplacement inutile ou toute intervention rendue impossible du fait du Client pourra être facturé.

ARTICLE 15 – HOTLINE, ASSISTANCE ET SUPPORT CLIENT

FRINET THD met à disposition du Client une hotline technique accessible au numéro 09 78 39 75 33, disponible du lundi au dimanche, de 9h à 19h.

Cette hotline permet notamment :

- la déclaration d'un incident ;
- l'ouverture d'un ticket d'assistance ;
- l'obtention d'un premier diagnostic ;
- la réalisation, lorsque cela est possible, d'opérations de support à distance ;
- l'orientation du Client vers une solution adaptée.

La hotline ne garantit ni réponse immédiate ni résolution instantanée de tout incident. Son rôle est d'assurer une prise en charge raisonnable dans le cadre des moyens techniques et humains de FRINET THD.

Le Client s'engage, dans le cadre de ses échanges avec le support, à fournir des informations exactes, à coopérer loyalement au diagnostic et à adopter un comportement respectueux à l'égard des équipes.

ARTICLE 16 – SUPERVISION À DISTANCE, MAINTENANCE ET CADRE GÉNÉRAL DU SAV

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET D'UTILISATION - FREELINK - FRINET THD

Dans le cadre de certaines offres FREELINK, FRINET THD peut assurer une supervision à distance et des opérations de maintenance destinées à détecter, diagnostiquer ou corriger certains incidents relevant de son périmètre d'intervention.

Cette supervision à distance, lorsqu'elle est techniquement possible, peut permettre :

- le contrôle de l'état de certains équipements ;
- la vérification de paramètres de fonctionnement ;
- l'exécution d'opérations de redémarrage, de paramétrage ou de mise à jour ;
- l'orientation du diagnostic avant déplacement.

Le service après-vente, la maintenance et le dépannage inclus dans l'offre ne constituent pas une garantie tous risques couvrant l'intégralité des incidents susceptibles d'affecter l'installation ou les équipements.

ARTICLE 17 – PÉRIMÈTRE DU DÉPANNAGE INCLUS

Le dépannage inclus dans l'offre FREELINK couvre exclusivement les dysfonctionnements, pannes ou indisponibilités trouvant leur origine dans :

- le service tiers d'accès à internet ;
- l'infrastructure réseau satellitaire sous-jacente ;
- un défaut technique non imputable au Client ;
- une défaillance normale d'un matériel fourni, dans la mesure où cette défaillance n'est pas causée par le Client, par un tiers ou par un événement extérieur exclu.

Le simple fait que le service ne fonctionne pas au moment où le Client contacte le support ne signifie pas automatiquement que l'incident relève du dépannage inclus. Il appartiendra à FRINET THD, après diagnostic, de déterminer si la panne entre dans le périmètre contractuel de prise en charge.

FRINET THD s'engage, dans le cadre de ce périmètre, à intervenir ou à organiser la prise en charge du dysfonctionnement dans un délai indicatif de quatre jours ouvrés, hors force majeure, impossibilité d'accès, contraintes extérieures ou dépendance à un tiers.

ARTICLE 18 – EXCLUSIONS DU DÉPANNAGE INCLUS : PANNES IMPUTABLES AU CLIENT

Sont expressément exclus du dépannage inclus toutes les pannes, anomalies, dégradations ou dysfonctionnements imputables directement ou indirectement au Client, à ses proches, à ses occupants, à ses invités, à ses prestataires ou à tout tiers intervenant sur son installation.

Sont notamment considérés comme pannes ou incidents imputables au Client :

- les surtensions ;
- les sous-tensions ;
- les défauts d'installation électrique ;
- les mauvais branchements ;
- les débranchements accidentels ou volontaires ;
- l'utilisation non conforme du matériel ;
- la mauvaise manipulation ;
- le déplacement, démontage ou remontage du matériel ;
- l'ouverture, la modification ou la tentative de réparation par une personne non autorisée ;
- la casse, le choc, la chute, l'écrasement ou l'arrachement ;
- les dommages causés par l'humidité, la poussière excessive, l'infiltration, les animaux ou nuisibles ;
- les dommages résultant d'un incendie, d'un dégât des eaux, d'un sinistre, d'une négligence ou d'un défaut d'entretien relevant du Client ;
- les dommages causés par un équipement tiers branché au système ;
- les conséquences de travaux réalisés par le Client ou un tiers.

De tels incidents relèvent d'une panne client et donnent lieu, selon les cas, à facturation d'intervention, de déplacement, de remise en conformité, de remplacement du matériel ou de toute autre prestation nécessaire.

ARTICLE 19 – DÉPLACEMENTS FACTURABLES ET INTERVENTIONS NON INCLUSES

Tout déplacement d'un technicien FRINET THD ou de tout intervenant mandaté pourra être facturé au Client dans les cas suivants :

- l'incident signalé n'est finalement pas lié au service tiers ou au réseau ;
- la panne est imputable au Client ;
- aucune anomalie n'est constatée lors de l'intervention ;
- le problème provient d'un mauvais usage, d'un mauvais branchement ou d'une manipulation du Client ;
- l'intervention a été rendue nécessaire par une modification non autorisée de l'installation ;
- le rendez-vous n'a pu aboutir du fait du Client ;
- l'accès au site était impossible ou dangereux ;
- le Client n'était pas présent ou n'avait pas rendu les lieux accessibles.

Le Client accepte expressément qu'un déplacement non nécessaire soit facturé selon le tarif en vigueur.

ARTICLE 20 – MATÉRIEL, GARDE, ENTRETIEN ET RESPONSABILITÉ DU CLIENT

À compter de l'installation, le Client assume la garde matérielle des équipements mis en place chez lui, qu'ils aient été vendus, loués, prêtés, mis à disposition ou intégrés à l'offre selon les modalités prévues au contrat.

Le Client s'engage à :

- utiliser le matériel conformément à sa destination ;
- le conserver dans un environnement approprié ;
- éviter toute exposition anormale à l'humidité, à la chaleur, à la poussière, aux chocs ou aux manipulations inadaptees ;
- ne pas faire intervenir un tiers non autorisé ;
- signaler sans délai toute anomalie, dégradation, perte, vol ou incident affectant le matériel.

Le Client répond de toute dégradation, casse, altération, perte ou destruction du matériel lorsqu'elle résulte d'un fait imputable à lui-même ou à toute personne dont il répond.

ARTICLE 21 – REMPLACEMENT DU MATÉRIEL

Le remplacement du matériel par FRINET THD est inclus uniquement lorsque la défaillance du matériel résulte :

- d'un défaut intrinsèque ;
- d'une panne normale non imputable au Client ;
- d'une défaillance technique relevant du service ou du matériel lui-même ;
- d'une usure normale compatible avec sa durée et ses conditions d'usage attendues.

En revanche, le remplacement gratuit n'est pas dû lorsque la dégradation ou la panne résulte :

- d'une faute du Client ;
- d'une mauvaise utilisation ;
- d'un branchement incorrect ;
- d'une surtension ou sous-tension ;
- d'un défaut d'installation électrique ;
- d'une intervention extérieure ;
- d'un choc, d'une casse ou d'un arrachement ;

- d'intempéries, de foudre, de tempête, de grêle, d'inondation, de vent violent ou de tout événement climatique ;
- d'un sinistre ;
- d'un événement de force majeure ;
- ou, plus généralement, de toute cause étrangère au fonctionnement normal du matériel.

Dans ces hypothèses, le remplacement, la réparation, la main-d'œuvre et le déplacement pourront être facturés au Client.

ARTICLE 22 – SERVICE DE TÉLÉVISION

Lorsque le Client souscrit une option télévision, FRINET THD lui fournit une solution de télévision s'appuyant exclusivement sur l'offre TV+ de Canal+.

Dans ce cadre, FRINET THD organise, pour le compte du Client et dans le cadre global de son abonnement FREELINK :

- la mise à disposition d'un accès TV+ ;
- la création d'un compte individualisé ;
- l'activation du service ;
- la configuration du service sur une box Android compatible fournie au Client.

Chaque Client bénéficie d'un compte TV+ individuel. Le service n'a pas vocation à être mutualisé entre plusieurs abonnés distincts.

Le Client reconnaît que le contenu éditorial, les chaînes disponibles, les services de replay, les restrictions d'usage, la compatibilité applicative et l'évolution du catalogue relèvent du fournisseur tiers de télévision.

FRINET THD n'est pas responsable du contenu diffusé, des modifications du bouquet ou du catalogue, de la disparition d'une chaîne ou de l'évolution des conditions du fournisseur tiers, sauf dysfonctionnement directement imputable à une mauvaise configuration réalisée par FRINET THD.

ARTICLE 23 – SERVICE DE TÉLÉPHONIE FIXE

Lorsque le Client souscrit une option téléphonie fixe, FRINET THD lui fournit une solution reposant sur une technologie de voix sur IP.

Selon l'offre souscrite, cette option peut inclure des appels illimités vers certaines destinations définies contractuellement ou commercialement par FRINET THD.

Le Client reconnaît que :

- le service de téléphonie dépend directement du bon fonctionnement de la connexion internet ;
- la qualité de la voix, la disponibilité, la latence ou les coupures éventuelles dépendent de la qualité globale du service d'accès et de l'environnement technique ;
- en cas de panne internet, de coupure d'alimentation électrique, de défaillance du matériel ou de saturation du réseau, la téléphonie peut être indisponible ;
- le service peut ne pas offrir les mêmes garanties qu'une ligne téléphonique traditionnelle.

L'illimité s'entend d'un usage normal, privé, non frauduleux et non intensif à des fins industrielles ou commerciales.

ARTICLE 24 – PORTABILITÉ ET NUMÉROTATION, LE CAS ÉCHÉANT

Lorsque l'offre souscrite comprend un numéro de téléphonie fixe ou la possibilité de conserver un numéro existant, cette portabilité s'effectue dans les conditions techniques, réglementaires et administratives applicables.

Le Client s'engage à fournir toute information utile et exacte pour permettre le traitement d'une demande de portabilité.

La portabilité reste soumise à la faisabilité technique, à la conformité des informations transmises et aux règles applicables au plan national de numérotation. L'ARCEP rappelle que l'utilisateur final dispose d'un droit à conserver son numéro dans les conditions qu'elle encadre.

FRINET THD ne pourra être tenue responsable d'un échec de portabilité imputable à des informations erronées, à un refus du précédent opérateur pour motif légitime ou à une impossibilité technique.

ARTICLE 25 – RÉSIILIATION À L'INITIATIVE DU CLIENT

Le Client peut demander la résiliation de son abonnement FREELINK dans les conditions prévues au présent article.

25.1 Pendant la période initiale d'engagement

En cas de résiliation avant l'expiration de la période initiale de douze mois, FRINET THD pourra facturer les mensualités restant dues jusqu'au terme de cette période minimale, sous réserve des dispositions impératives contraires et des cas légitimes de résiliation anticipée.

25.2 Après la période initiale

À l'issue de la période initiale de douze mois, le Client peut résilier à tout moment son contrat, sans avoir à justifier d'un motif particulier, sous réserve du respect des modalités de notification prévues par FRINET THD.

Lorsque le Client est un consommateur relevant du régime des services de communications électroniques, la durée du préavis de résiliation ne peut excéder dix jours à compter de la réception, par le fournisseur, de la demande de résiliation, sauf demande expresse d'une date ultérieure par le Client.

25.3 Notification

FRINET THD pourra demander que la résiliation soit formulée par écrit, sur support durable, ou selon un parcours contractuel clairement identifié permettant d'en dater la réception. Lorsque la loi l'impose, une fonctionnalité de résiliation électronique devra être proposée au consommateur.

25.4 Effets

La résiliation met fin, à sa date d'effet, à l'accès internet et aux options associées. Les sommes dues jusqu'à cette date demeurent exigibles.

ARTICLE 26 – RÉSIILIATION À L'INITIATIVE DE FRINET THD

FRINET THD peut résilier le contrat, après mise en demeure restée sans effet dans un délai raisonnable, ou immédiatement en cas de gravité particulière, notamment dans les cas suivants :

- défaut ou incident répété de paiement ;
- fraude ou tentative de fraude ;
- fausse déclaration du Client ;
- utilisation non conforme, illicite ou abusive du service ;
- intervention non autorisée sur l'installation ou les équipements ;
- dégradation volontaire du matériel ;
- refus persistant de régulariser une situation contractuelle ou technique ;
- impossibilité durable d'exécuter le contrat pour une cause non imputable à FRINET THD.

La résiliation prononcée par FRINET THD n'exonère pas le Client du paiement des sommes déjà échues ou restant dues au titre de la période d'engagement, ainsi que des éventuels frais de remise en état, de déplacement ou de remplacement du matériel.

ARTICLE 27 – RESPONSABILITÉ DE FRINET THD/FRINET THD est tenue d'une

obligation de moyens dans l'exécution de ses prestations. FRINET THD ne saurait être tenue

responsable :

- des performances intrinsèques du réseau satellitaire tiers ;
- des variations de débit ;
- de la latence ;
- des congestions ;
- des coupures ou indisponibilités imputables au réseau tiers ;

- des limitations résultant de la configuration du site ;
- des effets des conditions météorologiques ;
- des dommages causés par l'installation électrique du Client ;
- des défaillances des équipements personnels du Client ;
- des usages illicites, abusifs ou non conformes du Client.

Aucune garantie n'est donnée quant à un débit minimum permanent, une continuité absolue du service, une absence d'interruption, ou le maintien à l'identique, dans le temps, des services fournis par les tiers.

La responsabilité de FRINET THD, lorsqu'elle est engagée, ne pourra porter que sur des dommages directs, certains et prévisibles, à l'exclusion des dommages indirects, pertes d'exploitation, pertes de chance, pertes de données ou préjudices commerciaux, sous réserve des dispositions impératives applicables.

ARTICLE 28 – SUSPENSION DU SERVICE

FRINET THD peut suspendre tout ou partie du service, avec ou sans préavis selon la gravité de la situation, notamment en cas :

- d'incident de paiement ;
- d'usage abusif ;
- de fraude ;
- de violation des présentes Conditions ;
- de danger pour la sécurité des personnes ou des biens ;
- de nécessité de maintenance ;
- d'injonction d'une autorité compétente ;
- ou de dysfonctionnement nécessitant une mesure conservatoire.

La suspension peut être partielle ou totale et n'emporte pas, sauf décision contraire, extinction des sommes dues pendant la période contractuelle.

Le rétablissement du service pourra être subordonné à la régularisation complète de la situation ayant justifié la suspension.

ARTICLE 29 – DONNÉES PERSONNELLES, FORCE MAJEURE ET NULLITÉ PARTIELLE

FRINET THD collecte et traite les données personnelles du Client dans la mesure nécessaire à la souscription, à l'exécution du contrat, à la facturation, au support, à la maintenance, à la gestion du SAV, à l'organisation des interventions et au suivi de la relation client.

Le Client s'engage à communiquer des données exactes et à jour et à informer FRINET THD de tout changement utile.

FRINET THD ne pourra être tenue responsable en cas d'inexécution ou de retard résultant d'un cas de force majeure ou d'un événement échappant raisonnablement à son contrôle, notamment catastrophe naturelle, tempête, incendie, panne généralisée d'un tiers, rupture d'approvisionnement, décision administrative ou événement climatique majeur.

Si une stipulation des présentes Conditions devait être déclarée nulle, inapplicable ou inopposable, les autres stipulations demeureraient pleinement en vigueur.

ARTICLE 30 – DROIT APPLICABLE, RÉCLAMATIONS, MÉDIATION ET LITIGES

Les présentes Conditions sont soumises au droit français.

Toute réclamation devra être adressée en priorité à FRINET THD, afin de rechercher une solution amiable.

Lorsque le Client a la qualité de consommateur, il peut, après tentative préalable de résolution amiable directement auprès de FRINET THD, recourir à un dispositif de médiation de la consommation dans les conditions prévues par le Code de la consommation.

À défaut de solution amiable, le litige sera porté devant les juridictions compétentes selon les règles de droit commun.

Le Client consommateur bénéficie, pour les litiges relevant du droit de la consommation, des règles protectrices de compétence prévues par la loi.