

# CONDITIONS GENERALES D'ABONNEMENT PARABOLE MAYOTTE

Valables au 1<sup>er</sup> octobre 2019

PARABOLE MAYOTTE, ci-après dénommée « PMAY » propose un abonnement donnant accès à des programmes de télévision, de radios et de services diffusés en mode numérique à partir du satellite situé à la position 16°E ou à partir de tous autres satellites qui pourraient lui succéder ou le compléter, ci-après nommés Services TV et en option aux Services TV obligatoires, sous réserve d'éligibilité, de disponibilité et de solvabilité, décrites dans le Contrat d'Abonnement, ci-après nommé « le Contrat PMAY ». Les Services TV proposés par PMAY ci-après nommés les Services PMAY sont commercialisés exclusivement, à la date de signature des présentes sur le département de MAYOTTE.

## Article 1 - Définition

### 1.1 Les Territoires

Les Services proposés par PMAY sont commercialisés exclusivement à la date de signature des présentes Conditions Générales d'Abonnement sur le département de MAYOTTE. Les Services et Equipements ne pourront être utilisés que sur le territoire de l'île de la MAYOTTE.

### 1.2 L'Abonné

Est considéré comme Abonné toute personne physique majeure ou reconnue légalement comme telle ayant souscrit à un Contrat PMAY. L'Abonné utilise les Services dans un cadre privé, individuel ou familial. Cette définition de l'Abonné exclut de fait tout usage des Services dans un cadre professionnel et à des fins professionnelles. Tout usage public des services est également strictement interdit.

### 1.3 Les Services TV

Les différents bouquets de chaînes de télévision proposés par Parabole MAYOTTE constituent chacun pris individuellement un Service TV. Certaines chaînes de télévision sont vendues sous forme d'Options de programmes qui doivent nécessairement être adossées à un Service TV.

Certaines options, de nature technique, telles que l'enregistreur numérique ou le second écran, constituent des Options Techniques qui doivent nécessairement être adossées à un Service TV. Ces Options Techniques couvrent en particulier les deux options suivantes :

- Option DUO : possibilité pour l'abonné de recevoir les programmes sur 2(deux) téléviseurs différents.
- Option REC : possibilité d'enregistrer et de revoir des Programmes, d'utiliser la fonction pause puis de reprendre le programme en cours.

### 1.4 Le Contrat d'abonnement

Le contrat d'Abonnement à PMAY ci-après nommé Contrat TV est ainsi défini par la souscription d'un Abonné aux Services TV, éventuellement complété par :

- les options programmes
- les options Techniques ou Techno comme l'option DUO et/ou l'option REC

### 1.5 Les éléments du contrat d'abonnement

Le Contrat TV est indissociable des 2 (deux) documents applicables délivrés le jour de la signature du Contrat valables sur les territoires et listés ci-dessous :

- la Fiche d'Information Standardisée ci-après nommé la FIS
- les présentes Conditions Générales d'Abonnement

L'ensemble des documents ci-dessus, à l'exception du Contrat d'Abonnement, pourra faire l'objet d'un envoi au format électronique dans le respect de la législation en vigueur sous réserve d'avoir préalablement présenté les dits documents à l'Abonné.

### 1.6 L'équipement de base

Afin de profiter pleinement des Services souscrits dans le cadre du Contrat d'Abonnement, l'Abonné doit disposer d'Equipements spécifiques recommandés par PMAY. Est défini comme Equipement de Base l'ensemble des matériels obligatoires délivrés à l'abonné :

En cas de souscription aux Services TV :

- 1 (un) décodeur satellite, ci-après nommé « Terminal », conforme aux normes MPEG4-DVBS2 et compatible avec le système de contrôle d'accès VIACCESS ainsi qu'avec les spécifications techniques définies par PMAY
- 1 (une) carte à puce, ci-après dénommée « la carte ». Cette carte à microprocesseur constitue un module qui identifie techniquement et individualise la gestion de l'abonné PMAY.
- 1 (une) télécommande
- 1 (un) câble PériTel et/ou HDMI et d'alimentation

### 1.7 Les équipements complémentaires

Sont définis comme équipements complémentaires, l'ensemble des équipements techniques mis à disposition de l'abonné suite à la souscription d'Options Techniques :

En cas de souscription à l'option DUO :

- 1 (un) second décodeur satellite, ci-après nommé « le terminal », conforme aux normes MPEG4-DVBS2 et compatible avec le système de contrôle d'accès VIACCESS ainsi qu'avec les spécifications techniques définies par PMAY
- 1 (une) carte à puce, ci-après dénommée « la carte ». Cette carte à microprocesseur constitue un module qui identifie techniquement et individualise la gestion de l'abonné PR.
- 1 (une) télécommande
- 1 (un) câble PériTel et/ou HDMI et d'alimentation

En cas de souscription à l'option REC :

- D'un disque dur ci-après nommé le « REC » de technologie USB 2 minimum
- D'un câble USB permettant le raccordement du REC au Terminal.

## Article 2 - Mode d'acquisition et d'utilisation de l'équipement de base et des équipements complémentaires

### 2.1 L'équipements de base

Pour recevoir les Services PMAY, l'abonné doit être en possession de l'équipement de base décrit dans l'article 1-6. Cet équipement de base peut être remis à l'abonné par un réseau de distribution agréée ou appartenant à PMAY au titre d'une mise à disposition comprise dans l'abonnement aux Services TV PMAY. Dans le cas où PMAY accepte que l'abonné achète une partie de l'équipement de base, PMAY s'en trouve matériellement, techniquement et contractuellement déchargé de toute responsabilité sous réserve des droits à garantie dont bénéficie tout acheteur.

L'équipement de base ne pourra en aucun cas être mis à disposition d'un tiers sous quelle que forme que ce soit. L'abonné devra l'utiliser exclusivement pour son usage personnel sur l'île de La MAYOTTE. L'abonné s'engage à conserver l'équipement de base pendant toute la durée de l'abonnement et à y laisser libre accès à tout représentant de PMAY. Le présent contrat d'abonnement ne dégage pas l'abonné de sa propre responsabilité civile de gardien de l'équipement de base.

L'équipement de base demeure la propriété insaisissable, inaliénable et incessible de PMAY qui se réserve la faculté de le remplacer à tout moment pour quelque cause que ce soit selon les modalités qui seront alors précisées à l'abonné en cas d'échange gratuit ou facturé tels que définis dans la GRT et/ou FIS en vigueur à date.

### 2.2 Les équipements complémentaires

Sont définis comme équipements complémentaires, l'ensemble des équipements techniques mis à disposition de l'abonné suite à la souscription d'options. Les clauses applicables aux Equipements de base s'appliquent également pour les Equipements Complémentaires.

## Article 3 - Réception des services - Pack de mise en service et restrictions

### 3.1 Réception des services TV

Pour recevoir les Services TV de PMAY, l'abonné doit disposer d'un matériel de réception composé d'une antenne satellite équipée d'au moins une tête satellite (Tête LNB) reliée à l'équipement de base par l'intermédiaire d'un câble satellite équipé de fiches de connexion adaptées, dont les caractéristiques techniques de compatibilité sont disponibles directement auprès de PMAY. Cette antenne doit être fixée à un support fixe, durable et solide (mur ou mat adapté) et orientée à la position 16°E sur le satellite permettant la réception des services PMAY. Si l'abonné dispose de son propre dispositif de réception satellite, en configuration individuelle ou collective, PMAY ne sera pas responsable de l'entretien, la reconfiguration, le remplacement de tout ou partie des composants de son dispositif de réception satellite pendant la durée du son contrat. PMAY ne pourra être tenu pour responsable en cas de dysfonctionnement ou de mauvaises réceptions des services. PMAY peut proposer par l'intermédiaire de dispositifs commerciaux et/ou de fidélisation, le remplacement à neuf ou la maintenance de tout ou partie du dispositif de réception satellite personnel de l'abonné selon les tarifs énoncés dans la Grille Référentielle des Tarifs (GRT) et/ou la FIS en vigueur à date.

### 3.2 Le pack de mise en service TV numérique

Si l'abonné ne dispose pas du dispositif de réception satellite, PMAY peut proposer à l'abonné de bénéficier gratuitement de son Pack de Mise en Service Complet ou Basique comme décrit ci-dessous.

### 3.3 Le pack de mise en service complet

Il comprend la mise en service de l'équipement de base et la fourniture, la pose ainsi que la garantie d'un an du dispositif de réception satellite installé chez l'abonné. L'installation réalisée par l'antenniste ou l'installateur agréé par PMAY sera assortie d'une garantie d'un an uniquement sur la base de la prestation réalisée et décrite dans l'attestation de mise en service délivrée le jour de l'intervention de l'antenniste ou installateur, dans le respect des normes techniques définies ou imposées par PMAY. Cette installation sera réputée comme offerte et propriété de l'abonné à échéance de la durée d'engagement initiale du contrat d'abonnement ou sera facturée en cas de notification de Rétractation telle que définie dans la GRT et/ou la FIS (Article L.121-21-5 du code de consommation) en vigueur à date.

### 3.4 Le pack de mise en service basique

Il comprend la mise en service de l'équipement de base et éventuellement la révision ou le pointage du dispositif de réception personnel de l'abonné, ainsi que le possible remplacement de la tête LNB et/ou des câbles de connexion, dans le respect des normes techniques définies ou imposées par PMAY.

#### • Pendant la durée initiale d'engagement de 12 (douze) ou 24 (vingt-quatre) mois et à l'expiration de la durée minimale :

- Les matériels du dispositif de réception satellite installés chez l'abonné ayant profité d'un ou plusieurs Pack de mise en Service, demeurent la propriété de PMAY jusqu'à expiration de l'échéance initiale du contrat
- L'antenniste ou l'installateur agréé PMAY délivrera à l'Abonné une attestation de mise en service le jour de l'intervention, celle-ci devra être signée immédiatement par l'abonné ou par son représentant. Cette attestation lui ouvre ainsi droit à une garantie.
- PMAY assurera à titre gratuit, uniquement pendant les 12 (douze) premiers mois suivants l'intervention initiale de l'installateur ou antenniste agréé, la maintenance du dispositif de réception satellite sur la base des éléments décrits sur l'attestation de mise en service du Pack de Mise en Service Complet ou Basique, sous réserve que le diagnostic effectué avant ou lors de l'intervention des techniciens agréés à la pose et/ou la maintenance des dispositifs de réception satellite fournis par PMAY, ne révèle pas une détérioration du fait de l'abonné ou si l'abonné dispose de son propre dispositif de réception satellite, en configuration individuelle ou collective, comme décrit dans l'article 3 des présentes CGA.
- PMAY ne garantit pas le bon fonctionnement des dispositifs de réception déjà existants chez l'abonné. Le dispositif de réception satellite déjà existant et les éléments non remplacés par l'antenniste ou l'installateur agréé de PMAY n'entrent pas dans le cadre de la garantie d'1 (un) an.
- Les coûts liés à la fourniture et à la pose du (des) dispositif(s) de réception satellite chez l'abonné ayant profité du Pack de mise en Service seront facturés en cas de notification de Rétractation tel que défini dans la GRT et/ou la FIS (Article L.121-21-5 du code de consommation) en vigueur à date.
- En cas de résiliation anticipée, qu'elle soit pour motif légitime justifié ou pas, pendant la durée initiale de l'abonnement, l'abonné reste redevable des coûts liés à la fourniture et à la pose du ou des dispositifs de réception satellite. Il pourra s'il le souhaite conserver ou demander le retrait du dispositif de réception satellite en payant auprès des services compétents de PMAY la valeur financière correspondant à son choix, telle que définie dans la GRT et/ou la FIS en vigueur à date.

#### • Après la durée minimale d'engagement :

Le(s) dispositif(s) de réception satellite deviennent propriété de l'abonné, par transfert à titre gratuit. La maintenance, le remplacement, l'entretien ou toutes autres prestations sur son dispositif de réception par satellite personnel sera de fait à la charge de l'abonné.

### 3.5 Restrictions

Un seul et unique Pack de Mise en Service peut être accordé à une même adresse soit un Pack de Mise en Service pour un abonné domicilié à une même adresse. En cas de souscription à plus d'un contrat d'abonnement par un même abonné dans la limite de 3 contrats pour une même adresse, PMAY se réserve le droit d'accepter ou de refuser l'accès à la jouissance de plusieurs Packs de Mise en Service pour un même abonné à une même adresse.

Dans le cas de multi-contrats PMAY et pour un usage exclusivement privatif par un même abonné à une même adresse ou pour plusieurs abonnés à une même adresse (exemple installation collective), PMAY pourra alors proposer après étude de faisabilité, une solution technique, tarifaire et commerciale adaptée aux conditions imposées ou négociées par PMAY à l'abonné ou aux abonnés.

## Article 4 – Maintenance et utilisation de tout ou partie de l'équipement de base ou des équipements complémentaires mis à disposition

PMAY et tout intervenant agréé par PMAY assurera gratuitement pendant toute la durée de l'abonnement l'entretien normal et le bon état de marche :

- des terminaux,
- des cartes,
- et dispositifs techniques mis à disposition de l'Abonné.

PMAY et ses intervenants agréés procéderont à l'échange ou au remplacement gratuit de l'équipement ne permettant pas le bon état de marche des Services sous réserve que le diagnostic de panne ne montre pas de détériorations du fait de l'abonné, le cas échéant toute prestation technique ou tout remplacement devant payer aux tarifs définis dans la GRT et/ou FIS en vigueur à date. En cas de panne et/ou défectuosité des terminaux et des cartes, ces derniers pourront être remis à un point agréé PMAY pour réparation ou remplacement dans un délai maximum de 15 jours ouvrés civils, sauf en cas de force majeure. L'abonné s'interdit formellement d'effectuer toute ouverture, intervention technique, transformation ou modification des terminaux et des cartes mis à sa disposition à quelque fin que ce soit. L'abonné est responsable de l'utilisation et de la conservation des terminaux et des cartes. Toute tentative de duplication ou tout usage anormal ou frauduleux des terminaux et des cartes est passible de sanctions prévues par la loi.

En cas de disparition, destruction, détérioration, perte de tout ou partie des terminaux et cartes mis à disposition de l'abonné PMAY, et quelle qu'en soit la cause, l'abonné doit immédiatement en informer PMAY et lui fournir justification. L'abonné sera tenu, dans ce cas, d'indemniser PMAY à concurrence d'un montant correspondant aux frais de remise en état ou à la valeur de remplacement de tout ou partie des éléments tels que définis dans la GRT et/ou FIS en vigueur à date.

En cas de vol des terminaux et des cartes, l'abonné doit impérativement informer PMAY en confirmant le vol par l'envoi d'un courrier avec Accusé de Réception incluant le cas échéant, une copie certifiée de la déclaration de vol déposée auprès des autorités compétentes. Les terminaux et cartes à puce ainsi que les autres matériels PMAY mis à disposition, pourront être remplacés dès lors que l'abonné se sera acquitté du remboursement de tout ou partie des matériels volés auprès de PMAY aux tarifs définis dans la GRT et/ou FIS en vigueur à date. L'abonné pourra ensuite se faire rembourser, auprès de son assureur la valeur des matériels remboursés et payés à PMAY contre facture délivrée par PMAY

Enfin sur demande écrite adressée à PMAY, l'abonné pourra demander remboursement de la part de mensualité des Services correspondant à la durée de l'interruption qu'il a subie jusqu'à réception du ou des nouveaux terminaux et cartes, sous réserve d'avoir déclaré sous 7 (sept) jours calendaires à PMAY le fait générateur de la perte de réception des services et sous réserve d'être en conformité avec les dispositions décrites dans le présent article.

## Article 5 – Conditions d'accès aux Services

Le présent contrat d'abonnement ne peut entrer en vigueur qu'en cas de souscription par l'abonné de l'une des offres de Services proposées par PMAY. L'abonnement pourra alors être activé à réception et dès acceptation par PMAY du Contrat d'Abonnement, des documents obligatoires du contrat (Article 1.6) et des pièces complémentaires exigibles ci-dessous, dans le respect des dispositions de l'article L.121-21-8 de la Loi de Consommation :

- IBAN et Mandat de Prélèvement SEPA daté et signé
- Chèque d'un montant égal à un an d'abonnement aux Services souscrits dans le présent contrat (incluant le montant du prorata d'abonnement et les frais d'accès aux Services PMAY tels que définis ci-dessous) en cas de paiement comptant.
- Règlement du dépôt de garantie ou des frais de mise en service pour la mise à disposition des équipements de base
- Pièce d'identité valide : passeport, carte d'identité ou titre de séjour d'une validité minimum de 6 (six) mois
- Justificatif d'adresse valable de moins de 6 (six) mois.
- Facture de son abonnement Internet et/ou de Téléphonie fixe de moins de 3 (trois) mois

Sauf modification expressément demandée par l'abonné et mentionnée sur le contrat d'abonnement, et sous réserve de la recevabilité du contrat, du Bordereau de Gestion du Matériel et de l'Attestation de Mise en service et des pièces demandées dans le présent article, l'activation des services se fera dans un délai indicatif de 15 (quinze) jours et selon les cas à la demande de l'abonné dans un délai maximum de 30 (trente) jours civils ouvrés après la signature du contrat.

La date de signature de l'abonnement permet de déterminer la durée du prorata d'abonnement qui couvre la période allant de la date de signature (ou date d'effet) de l'abonnement jusqu'au dernier jour calendaire du même mois. Tout mois commencé est, reste et sera du.

L'accès aux Services proposés par PMAY est conditionné par le règlement de frais de mise en service auxdits services d'un montant forfaitaire tel que défini dans la GRT et/ou FIS en vigueur à date, sauf dispositif commercial promotionnel les exonérant, totalement ou partiellement, à la signature du contrat.

Dans tous les cas, sauf cas de force majeure, l'activation effective de l'abonnement devra intervenir dans les 30 (trente) jours suivant la signature du présent contrat, faute de quoi le contrat sera résilié de plein droit et la totalité des équipements mis à la disposition de l'abonné devra être restituée ou remboursée conformément aux dispositions de l'article 7, du fait que l'abonné n'aura pas communiqué les documents permettant l'activation du contrat. Il sera alors redevable des Frais de Mise en Service et de toute prestation avancée par PMAY pour la mise en service des Services TV.

## Article 6 - Durée, reconduction et réengagement

### 6.1 Durée initiale d'engagement du contrat TV

La durée initiale de l'abonnement PMAY est de 12 (douze) mois pleins minimum, à compter du 1<sup>er</sup> jour du mois qui suit la date de signature du contrat.

### 6.2 Reconduction du contrat sur les contrats d'abonnement aux services TV seuls

A l'échéance de la durée initiale d'engagement, le contrat TV sera reconduit pour une période de 12 (douze) mois pleins renouvelable, ceci tous les ans et de façon tacite. PMAY informera son Abonné de l'échéance de son contrat dans le respect des dispositions définies dans l'article L136-1 (Loi CHATEL) :

- par courrier électronique dédié envoyé soit sur la boîte email de contact indiquée par l'abonné, soit sur sa boîte mail associée à son espace abonné accessible depuis le site internet de PMAY [www.parabolemayotte.com](http://www.parabolemayotte.com) et que l'abonné aura préalablement activé lui-même.
- par courrier postal, faute d'adresse email de contact clairement identifiée.

La reconduction de l'abonnement entrera alors en vigueur dans la même configuration d'abonnement qu'au dernier jour autorisé pour la dénonciation du contrat soit avec le même bouquet avec ou sans options, hors coûts des communications téléphoniques payantes en cas de souscription au Service Téléphone.

Lorsque l'information sur l'échéance de son contrat ne lui a pas été adressée conformément aux dispositions susnommées, l'abonné pourra mettre fin gratuitement à son contrat, à tout moment à compter de la date de reconduction de son contrat. Les avances effectuées à compter de la date de reconduction, sont dans ce cas remboursées dans un délai de 30 (trente) jours à compter de la date de résiliation, après restitution totale des équipements de base voire complémentaires. À défaut de remboursement dans les conditions prévues ci-dessus, les sommes dues sont productives d'intérêts au taux légal.

L'information adressée à l'Abonné sera archivée pour une période de 12 (douze) mois maximum dans le(s) système(s) d'information de PMAY. L'information est consultable et disponible à l'abonné ou tout autre représentant légal reconnu par PMAY uniquement pendant cette période de 12 (douze) mois sur demande écrite par courrier postal adressée au Service Abonnés de PMAY. La réponse de PMAY sera faite selon les modes de communication définis par PMAY dans un délai maximum de 30 (trente) jours calendaires, sauf en cas de force majeure.

### 6.3 Réengagement du contrat

La souscription à toute offre, produit, service ou option impliquant ou non un réengagement de 12 (douze) mois accepté par l'abonné donne lieu à la signature d'un Avenant.

Le mois de signature de l'avenant au Contrat d'Abonnement devient alors le nouveau mois anniversaire qui fera référence pour toute dénonciation du contrat. La nouvelle période d'engagement, de fait de réengagement, respectera les règles de durée décrites dans l'article 6.1.

L'acceptation de l'offre ou dispositif de réengagement de l'abonné pourra être communiquée à PMAY :

- par voie postale,
- par écrit signé et délivré en main propre (Avenant)
- par mail,
- par SMS (Short Message System)
- ou encore par enregistrement de la conversation téléphonique lors de l'appel de l'abonné aux Services Clients de PMAY,

La confirmation de l'acceptation de l'abonné lui sera communiquée par écrit ou de façon dématérialisée selon l'un des modes d'expédition suivant :

- par la messagerie interactive de PMAY,
- par mail
- par SMS (Short Message System)
- par courrier postal

## Article 7 – Résiliation et médiation

En vertu de l'article L.215-1 du Code de la consommation, « Pour les contrats de prestations de service conclus pour une durée indéterminée avec une clause de reconduction tacite, le professionnel prestataire de services informe le consommateur par écrit, par lettre nominative ou courrier électronique dédiés, au plus tôt trois mois et au plus tard un mois avant le terme de la période autorisant le rejet de la reconduction tacite. Cette information, délivrée dans des termes clairs et compréhensibles, fait apparaître, dans un encadré apparent, la date limite de non-reconduction.

Lorsque cette information ne lui a pas été adressée conformément aux dispositions du premier alinéa, le consommateur peut mettre gratuitement un terme au contrat, à tout moment à compter de la date de reconduction.

Les avances effectuées après la dernière date de reconduction ou, s'agissant des contrats à durée indéterminée, après la date de transformation du contrat initial à durée déterminée, sont dans ce cas remboursées dans un délai de trente jours à compter de la date de résiliation, déduction faite des sommes correspondant, jusqu'à celle-ci, à l'exécution du contrat. A défaut de remboursement dans les conditions prévues ci-dessus, les sommes dues sont productives d'intérêts au taux légal.

Les dispositions du présent article s'appliquent sans préjudice de celles qui soumettent légalement certains contrats à des règles particulières en ce qui concerne l'information du consommateur.

Suite à l'envoi de la date d'échéance du contrat d'abonnement aux Services TV, le contrat sera reconduit comme défini dans l'article 6, sauf dénonciation envoyée uniquement par courrier postal Recommandé avec Accusé de Réception 30 (trente) jours avant l'échéance du contrat adressé au :

**Service Abonnés de PARABOLE MAYOTTE**

**Centre Commercial Lukida – RN Hamaha – 97600 MAMOUZOU**

Toute demande de résiliation effectuée en conformité avec les dispositions du présent article fait l'objet d'une réponse adressée à l'Abonné par voie postale ou sur son adresse email de référence. Si l'abonné souhaite résilier son contrat d'abonnement avant échéance de sa période d'engagement initiale ou celle redéfinie en cours de vie de son contrat (réengagement), les redevances périodiques pour la durée totale de l'abonnement, le paiement des frais de mise en service, du coût lié à la jouissance d'un pack de Mise en Service ou de tout autre dispositif restent dues à PMAY.

Le contrat doit, en principe, être exécuté jusqu'à son terme mais l'abonné peut néanmoins résilier le contrat, avant son échéance normale :

- dans le cas où le droit d'émettre aurait été retiré à PMAY par décision administrative ou judiciaire.

- dans le cas où PMAY n'aurait pas respecté ses obligations telles que définies à l'Article 12.
- dans le cas d'un motif légitime dûment justifié par les documents le prouvant et permettant à PMAY de valider la véracité des pièces justificatives fournies par l'abonné (Cf. Article 11.4)

L'abonné pourra alors demander la résiliation de son contrat par lettre recommandée avec Accusé de Réception. En cas de non-respect de ses obligations par PMAY telles que définies à l'Article 11, la résiliation prendra alors effet dans un délai maximum de 7 (sept) jours civils ouvrés suivant la réception de la lettre de résiliation, sous réserve de restitution complète, effective et enregistrée dans les systèmes d'informations de PMAY des équipements de base voire complémentaires mis à disposition à l'abonné.

Dès lors que l'abonné reste éligible aux Services TV PMAY, il devra respecter l'engagement initial de son contrat aux Services TV. PMAY pourra sans préjudice de tous dommages intérêts, après mise en demeure infructueuse considérer l'abonnement comme résilié de plein droit en cas de :

- Non-paiement par l'abonné de tout ou partie des sommes dues à PMAY,
- Intervention technique non autorisée, cession ou transmission à des tiers sur tout ou partie du ou des équipements de base mis à disposition de l'abonné,
- Agissements visant à permettre à des non abonnés PMAY de recevoir les Services PMAY,
- Retrait ou suspension de l'autorisation accordée à PMAY de distribuer des Services,
- Utilisation frauduleuse de(s) abonnement(s) et/ou du ou des équipements de base,
- Cessation d'activités de PMAY

## Article 8 - Restitution de l'équipement

À l'expiration du contrat d'abonnement et quelle qu'en soit la cause, les équipements de base et/ou complémentaires mis à disposition de l'abonné PMAY, devront impérativement être restitués par l'abonné avant le dernier jour du mois autorisant la restitution, auprès d'un point agréé PMAY. En toute circonstance la résiliation d'un contrat ne pourra être considérée comme effective qu'après délivrance du Bon de Restitution de Matériel (BVA ou e-BVA) à l'abonné soit après restitution complète des équipements de base voire complémentaires mis à disposition à l'abonné mais aussi après règlement des sommes dues au jour de la restitution des équipements de base voire complémentaires. Tout équipement détérioré, manquant ou défectueux, diagnostiqué comme non-réutilisable par PMAY et ses points agréés devra être remboursé à PMAY le jour de la restitution ou sera directement prélevé sur le compte de l'abonné si PMAY dispose de ses coordonnées bancaires.

Passé le dernier jour de restitution autorisé et jusqu'à 30 (soixante) jours suivants le dernier jour autorisé de restitution, l'abonné devra régulariser ses mensualités d'abonnement du fait que les services sont restés actifs et utilisables par l'abonné et que tout mois commencé reste dû. À défaut de restitution des équipements de base ou complémentaires dans un délai de 60 (soixante) jours à compter de la date d'échéance du contrat, l'abonné sera facturé de la totalité des équipements en sa possession au tarif dans la GRT et/ou la FIS en vigueur à date. L'abonné sera immédiatement redevable des sommes facturées et devra s'en acquitter sous peine des poursuites prévues dans un tel cas de figure.

En cas de non régularisation des sommes dues au titre de l'absence, la détérioration ou la destruction de tout ou partie du ou des équipements de base voire complémentaires et/ou de non régularisation du ou des dernières mensualités d'abonnement, l'abonné s'expose :

- à une mise en demeure pour la régularisation des sommes dues en sus des frais de recouvrement tel que définis dans la GRT et/ou FIS en vigueur à date
- à un prélèvement de la totalité de ces sommes dues sur le compte bancaire ou postal de l'Abonné ou du Tiers Payeur
- à des poursuites juridiques

## Article 9 - Modification de tarifs et changement de formule d'abonnement ou de services

### 9.1 Modification de tarifs

Le prix de l'abonnement aux Services et Options de PMAY est celui en vigueur au jour de la souscription et pendant toute la durée d'engagement initial du contrat si et seulement si l'abonné ne modifie pas ses services et options souscrites au cours de ladite période d'engagement initial. En cas de modification à la hausse du prix des services auxquels il est assujéti comme décrit en préambule du présent article, l'abonné sera averti par courrier postal ou électronique dédié du nouveau montant dont il est redevable au plus tard deux mois avant l'échéance normale de son contrat. La modification tarifaire ne sera appliquée qu'à compter de la date de renouvellement du contrat.

L'enregistrement des demandes de modification de formule à la Hausse ou à la Baisse de l'abonné dans les systèmes informatiques de PMAY et leur reproduction constituent pour PR et l'abonné une preuve de ces demandes, quel que soit le support utilisé (par téléphone, par courrier papier, par Internet), nonobstant tout autre moyen de preuve légale dont dispose l'abonné, tel que l'avenant à son contrat d'abonnement.

Toute modification du contrat d'abonnement doit être confirmée par l'abonné :

- soit par la signature d'un avenant
- soit par acceptation de l'avenant par voie dématérialisée puis confirmée par PMAY

Avenant décrivant la nature, le contenu et la durée d'engagement de la modification du contrat d'abonnement. Les prix et tarifs associés seront quant à eux remis et réputés comme acceptés par l'abonné suite à la remise le jour de la signature de l'avenant de la GRT et de la FIS en vigueur à date.

### 9.2 Modification à la Hausse de l'abonnement ci-après nommée L'UPGRADE

Sauf conditions spécifiques définies lors de la souscription du contrat ou lors d'une offre de fidélisation ou de réengagement, l'abonné PMAY peut changer à tout moment sa formule d'abonnement en faisant un upgrade de son bouquet, de ses services et/ou de ses options. Sa demande d'upgrade peut être faite ou confirmée par écrit, par téléphone, par Internet ou directement auprès des distributeurs ou points agréés PMAY et l'activation de l'upgrade dans les systèmes d'information de PMAY prendra effet au minimum dans les 15 (quinze) jours suivants, sauf cas de force majeure.

En règle générale, les offres commerciales et dispositifs déployés par PMAY dans le cadre de l'upgrade lors des contacts avec les abonnés PMAY :

- peuvent reconduire la durée du contrat de l'abonné pour une période minimale de 6 (six) mois à 24 (vingt-quatre) mois maximum supplémentaires, suite à l'acceptation contractuelle de l'abonné. Le réengagement est alors défini par avenant au contrat d'abonnement signé et accepté par l'abonné. Le mois durant lequel l'upgrade a été réalisé devient alors le nouveau mois anniversaire qui fera référence pour toute dénonciation du contrat.
- entraînent la modification à la hausse de la facturation mensuelle de l'abonné, celui-ci est informé préalablement à l'activation de son changement de facturation.
- impliquent ou pas le règlement de frais de mise en service et/ou d'une prestation technique tel que définis dans la GRT et/ou la FIS en vigueur à date.
- imposent éventuellement le maintien de la nouvelle formule d'abonnement pendant une durée minimale variable en fonction de l'upgrade choisi. Elle ne pourra cependant pas dépasser l'échéance du contrat, sauf dans le cadre d'un upgrade avec réengagement.

### 9.3 Modification à la Baisse de l'abonnement ci-après nommée le DOWNGRADE

PMAY permet à ses abonnés d'effectuer le downgrade de leur formule d'abonnement par l'intermédiaire d'un dispositif ci-après nommé le Libre Choix, sur des bouquets, services ou options l'autorisant. La demande de downgrade peut se faire par demande écrite, téléphonique ou physique auprès des distributeurs et points agréés par PMAY. Le downgrade :

- entraîne généralement une baisse de la facturation mensuelle de l'abonné et ne prend effet qu'au premier jour du mois suivant l'activation du downgrade.
- peut imposer la reconduction du contrat d'abonnement de l'abonné pour une période minimale de 6 (six) mois à 12 (douze) mois maximum. La reconduction du contrat est alors définie par avenant au contrat d'abonnement signé et accepté par l'abonné. Le mois durant lequel le downgrade a été réalisé devient alors le nouveau mois anniversaire qui fera référence pour toute dénonciation du contrat.

Si l'abonné opte pour un downgrade, sa demande de modification devra être adressée à PMAY par courrier aux Services Abonnés de PARABOLE MAYOTTE ou par appel au 0269 610 610 ou physiquement dans les points agréés PMAY permettant le downgrade d'abonnement, avant le 20 du mois calendaire en cours pour une prise d'effet le dernier jour du même mois. À défaut, la demande de modification prendra effet le dernier jour du mois suivant.

Le downgrade n'est pas autorisé 2 (deux) mois avant l'échéance du contrat si le contrat est dans sa durée d'engagement initiale sauf demande motivée par écrit et accord spécifique de PMAY. Un abonné ne pourra pas bénéficier de plus de 2 downgrades n'impliquant pas de reconduction de son contrat par cycle d'engagement de 12 (douze) mois. En cas de dépassement de ce seuil, PMAY se réserve le droit :

- de refuser la demande de downgrade de l'abonné.
- d'accepter le downgrade contre règlement du coût de sortie tel que défini dans la GRT et/ou FIS en vigueur à date.

## Article 10 – Facturation

### 10-1 Facturation de l'abonnement aux services TV seuls

Le Contrat d'Abonnement donne lieu à une facturation mensuelle en fin de mois calendaire.

La date d'échéance des factures est définie au moment de la souscription du Contrat d'Abonnement. A défaut de paiement à la date prévue, PMAY se réserve le droit de suspendre tout ou partie des Services souscrits. Toute remise en service du contrat d'abonnement après interruption, résiliation ou suspension, du fait de l'abonné, donnera lieu à la facturation de frais de contentieux puis de remise en service, tels que définis dans la GRT et/ou FIS en vigueur à date. Les sommes dues au titre du présent contrat ne font pas l'objet de l'envoi de factures sauf sur demande ponctuelle uniquement disponible dans les points habilités agréés PMAY ou par mail à l'adresse communiquée par l'abonné

### 10-2 Paiement

Pour les abonnés payant leurs services :

- **par prélèvement automatique** : le montant du premier prélèvement pourra inclure en plus du montant mensuel d'abonnement, le montant du prorata d'abonnement et/ou les frais de mises en service déterminés à la souscription du contrat, sous réserve d'acceptation par PMAY de leur prélèvement. La date d'échéance de paiement de leur facture mensuelle est définie le jour de la souscription du contrat ou au cours de la vie du contrat à la demande de l'abonné en fonction des dates de prélèvement proposées par PMAY.
- **par un mode de règlement autre que prélèvement** : ils devront régler 6 (six) mois pleins de mensualités d'abonnement, les frais de mise en service, un dépôt de garantie, une caution restituable (cf. FIS et/ou GRT en vigueur à date), et avant remise des équipements de base voire complémentaires. Le règlement du montant des 6 (six) mois pleins de mensualité par avance peut uniquement se faire par chèque à l'ordre de PMAY, par carte bancaire ou en espèces dans les points agréés PMAY. La date d'échéance de paiement de leur facture mensuelle est fixée par PMAY et réputée comme acceptée par l'abonné dès lors qu'il aura choisi un mode de règlement autre que prélèvement.

### 10-3 Réclamations suite à la facturation mensuelle des services

Nonobstant toute voie de recours légalement ouverte à l'abonné, celui-ci dispose d'un délai de trente (30) jours à compter de la date de facturation pour contester une facture. Passé ce délai, le montant du sera réputé accepté définitivement par l'abonné qui en sera donc redevable à PMAY.

## Article 11 – Obligations des cocontractants

### 11.1 Obligations de PARABOLE MAYOTTE

PMAY s'engage à mettre en œuvre les moyens nécessaires pour assurer la permanence, la continuité et la qualité des Services et souscrit à ce titre à une obligation de moyens. Si les Services ne sont pas accessibles du fait de PMAY pendant plus de deux jours consécutifs et sauf cas de force majeure ou cause étrangère listés ci-après, l'abonné a droit à titre de clause pénale et nonobstant toute autre voie de recours qui lui sont également offertes au remboursement de la part de la mensualité des Services correspondant à la durée totale de l'interruption qu'il a subie, sur demande écrite adressée à PMAY. La responsabilité de PMAY ne saurait être engagée lorsque l'interruption du service est la conséquence d'une cause étrangère.

PMAY n'assurant pas directement la diffusion de ses programmes, en particulier pour le transport satellite, PMAY ne saurait ainsi être tenue pour responsable de :

- Toute interruption temporaire ou définitive du fonctionnement de toute liaison satellite utilisée pour l'acheminement de ses programmes quelle qu'en soit la cause notamment pendant les périodes d'éclipse ou de conjonction lunaire ou solaire, ainsi qu'en cas de force majeure affectant PMAY ou quelconque de ses prestataires impliqués dans la diffusion ou l'émission de ses programmes.
- Toute difficulté d'installation et de réception des Services de PMAY liée aux lieux ou à l'inadéquation de l'Equipement de l'abonné.
- Toute modification ou défaillance des Services intervenant en conséquence de décisions administratives ou judiciaires à l'encontre de PMAY.
- Toute mauvaise installation, fonctionnement ou utilisation par l'abonné de l'Equipement de Base et/ou Complémentaire
- Tout cas de force majeure reconnu comme tel par la Cour de Cassation et sa jurisprudence
- Tout autre cas de force majeure comme, notamment, la guerre civile ou étrangère, la grève, le sabotage, l'attentat, l'incendie, l'inondation, les phénomènes et catastrophes naturelles, les événements météorologiques tels que cyclones, tempêtes, foudres, fortes précipitations, les perturbations ou dysfonctionnements dus à la défaillance du réseau électrique et télécom sur le département de MAYOTTE ou de l'installation électrique et télécom de l'abonné, le fait du prince, les décisions de l'autorité publique...

PMAY se réserve la faculté de modifier à tout moment, voire de supprimer, tout ou partie des programmes et services annoncés. L'abonné, qui en est informé par tout moyen, et notamment par exemple via la messagerie interactive intégrée au décodeur satellite, dispose alors de la faculté de résilier son abonnement, moyennant l'envoi d'un courrier en RAR à PMAY au plus tard trente (30) jours avant l'échéance de l'abonnement.

PMAY n'est pas responsable du contenu des programmes diffusés dans le cadre des Services TV souscrits par l'abonné. Le plan de services des chaînes et services accessibles via les équipements est défini par PMAY afin d'optimiser le confort d'utilisation et de navigation de l'abonné.

### 11.2 Protection du jeune public

Conformément aux recommandations du Conseil Supérieur de l'Audiovisuel (CSA) encadrant la diffusion des œuvres cinématographiques interdites aux mineurs de moins 18 (dix-huit) ans, des programmes de Catégorie V (cinq) ou encore de très grande violence réservés à un public adulte averti et susceptibles de nuire à l'épanouissement physique, mental ou moral des mineurs de moins 18 (dix-huit), PMAY a mis en place un système de double verrouillage de ces programmes, qui obligera l'abonné à saisir un code parental, code destiné à être changé au plus tôt par l'abonné qu'il s'engage par ailleurs à garder confidentiel.

Le Conseil Supérieur de l'Audiovisuel et le Ministère des Affaires Sociale et de la Santé rappellent que regarder la télévision y compris les chaînes dédiées et conçues pour les enfants de moins de 3 (trois) ans peut entraîner des troubles du développement tels que passivité, retard de langage, agitations, troubles du sommeil, troubles de la concentration et dépendance aux écrans.

### 11.3 Obligations de l'abonné

L'abonné s'engage à utiliser l'Equipement et l'abonnement conformément aux dispositions prévues dans les présentes Conditions Générales.

L'abonné ou son tiers payeur (personne physique ou mandataire juridique ou judiciaire) soit les signataires sont désignés comme seuls responsables du paiement de l'ensemble des sommes facturées au titre du présent contrat. En cas de retard, d'impayés, de procédure de recouvrement ou de contentieux, ils s'exposent aux indemnités prévues qu'il a expressément accepté dans la GRT et/ou FIS en vigueur à date.

Les signataires sont solidairement responsables de toutes les obligations découlant des présentes et sont considérés par PMAY comme les cosignataires du Contrat. Le signataire ou les cosignataires du présent contrat sont réputés avoir agi en son nom et pour son compte, ainsi qu'au nom et pour le compte, selon le cas, de l'abonné ou du tiers payeur.

L'abonné est tenu de prévenir immédiatement PMAY par tout moyen à sa convenance :

- de tout changement de domicile
- en cas de règlement par prélèvement automatique de tout changement de coordonnées bancaires à la norme SEPA
- de toute modification de mode de paiement approuvée et acceptée par PMAY

Le contrat d'abonnement est strictement personnel, l'abonné s'interdit de céder ou de transmettre à un tiers le bénéfice de l'utilisation de l'équipement de base voir complémentaire mis à sa disposition sauf accord exprès de PMAY.

L'abonné s'interdit plus généralement d'utiliser l'équipement mis à sa disposition sous quelle que forme que ce soit et à quelque titre que ce soit, notamment revente, à d'autres fins que celles initialement énumérées aux présentes.

### 11.4 Force Majeures

Les obligations contenues aux présentes ne seront pas applicables ou seront suspendues de plein droit et sans indemnité si leur exécution est devenue impossible en raison d'un cas de force majeure ou d'un cas fortuit tel que défini par la jurisprudence ou pour toute raison imputable à l'abonné.

L'abonné signataire du contrat d'abonnement devra informer PMAY par tous moyens et dans les meilleurs délais en cas de survenance d'un événement de force majeure l'empêchant d'exécuter tout ou partie de ses obligations contractuelles sur présentation de justificatifs valides, recevables, légaux et dénués d'ambiguïté.

Dès validation des justificatifs fournis par l'abonné, les Parties (l'abonné et PMAY) devront mettre en œuvre tous les efforts pour prévenir ou réduire les effets d'une inexécution du contrat causée par un événement de force majeure. L'abonné désirant invoquer un événement de force majeure devra notifier sans délai à PMAY le commencement et, le cas échéant, la cessation de cet événement, sans quoi il ne pourra être déchargé de sa responsabilité.



## Article 12 – Suspension de Services

PMAY se réserve le droit de suspendre avec un préavis de 48 (quarante-huit) heures maximum l'accès aux Services souscrits à compter de la réception dudit préavis, transmis par message électronique, sans que l'abonné puisse se prévaloir d'une quelconque indemnité en cas de :

- Non-paiement de tout ou partie des sommes dues au titre de l'exécution du présent contrat d'abonnement,
- Utilisation anormale ou frauduleuse des Services de l'abonnement et/ou de l'Équipement

Face à un contrat en situation d'impayés, PMAY se réserve le droit de suspendre tout ou partie du service, de suspendre la facturation du ou des services tout en facturant des frais d'impayés. Ce faisant, PMAY ne renonce pas à l'exécution du contrat jusqu'à son terme mais se réserve la possibilité d'adapter sa facturation à la situation réelle de l'abonné.

## Article 13 – Vente Hors Etablissement

### 13.1 La Fiche d'Information Standardisée

En cas de souscription d'un contrat d'abonnement à PMAY hors établissement, selon les termes de l'article L. 121-16-2° du Code de la consommation, l'abonné est préalablement informé :

- des éléments essentiels du contrat qu'il envisage de conclure,
- de l'existence, des conditions, du délai et des modalités du droit de rétractation dont il bénéficie,
- des frais auxquels il s'expose s'il a expressément demandé l'installation immédiate des équipements et qu'il exerce finalement son droit de rétractation,
- et, plus largement, de toutes informations exigées par l'article L. 121-17 du Code de la consommation.

Le formulaire d'information standardisé ci-après nommé la FIS est remis en main propre à l'abonné préalablement à la signature du contrat d'abonnement PMAY.

### 13.2 Paiement

PMAY ne peut recevoir aucun paiement ou aucune contrepartie, sous quelque forme que ce soit, de la part de l'abonné avant l'expiration d'un délai de 7 (sept) jours à compter de la conclusion du contrat hors établissement.

### 13.3 Droit de rétractation.

Si l'abonné demande expressément à PMAY l'activation de ses services et/ou l'installation du Pack de Mise en Service sans attendre l'expiration du délai de rétractation, il ne perd pas la possibilité de se rétracter une fois que les équipements sont entièrement installés, conformément à l'article L. 121-21-8-1, mais devra restituer à PMAY l'ensemble des équipements installés à son domicile dans un état neuf soit le(s) équipement(s) de base et complémentaire(s) ainsi que l'ensemble des éléments du dispositif de réception satellite, propriété inaliénable de PMAY et s'affranchir des frais de mises en service inhérents à l'activation expresse de ses services.

Si l'abonné demande expressément à PMAY d'installer le Pack de Mise en Service sans attendre l'expiration du délai de rétractation et qu'il exerce son droit de rétractation alors que les équipements ont été entièrement installés, il est redevable d'une somme égale aux coûts de mise en service et au remboursement de l'installation du Pack de Mise en Service aux conditions décrites dans la Grille Référentielle des Tarifs et/ou la Fiche d'Information Standardisée en vigueur à date.

Si l'abonné rétracté souhaite conserver son dispositif de réception satellite installé par l'installateur agréé PMAY suite à la souscription du contrat, il devra s'acquitter sans délais du règlement total et comptant des Frais de Mise en Service et/ou du Pack de Mise en Service Complet ou Basique aux tarifs prévus dans la GRT et/ou FIS en vigueur à date. Suite à l'encaissement du règlement de l'abonné-rétracté dans le(s) système(s) d'information de PMAY, le dispositif deviendra propriété inaliénable de l'abonné, libérant de fait PMAY de toute obligation, par exemple, maintenance, SAV, etc...

Si l'abonné-rétracté souhaite conserver son dispositif de réception satellite installé par l'installateur agréé PMAY suite à la souscription du contrat, il devra s'acquitter sans délais du règlement total et comptant des Frais de Mise en Service et/ou du Pack de Mise en Service Complet ou Basique aux tarifs prévus dans la GRT et/ou FIS en vigueur à date. Suite à l'encaissement du règlement de l'abonné-rétracté dans le(s) système(s) d'information de PMAY, le dispositif deviendra propriété inaliénable de l'abonné, libérant de fait PMAY de toute obligation, par exemple, maintenance, SAV, etc...

Lorsque le droit de rétractation est valablement exercé, PMAY rembourse à l'abonné les sommes éventuellement versées sans retard injustifié et au plus tard dans les 14 (quatorze) jours à compter de la date à laquelle il est informé de la décision du consommateur de se rétracter. <sup>(11)</sup><sub>(SEP)</sub>

## Article 14 – Attribution de juridiction

En cas de litige pour l'interprétation ou l'exécution des présentes, la compétence exclusive est attribuée au Tribunal de Commerce de Mamoudzou, à l'exception des litiges avec les consommateurs pour lesquels les règles de compétence légales s'appliquent.

## Article 15 – Droit d'accès aux fichiers informatisés

Les informations recueillies par PMAY bénéficient de la protection de la loi « informatique et liberté » n° 78-17 du 6 janvier 1978. En cas particulier, les informations contenues dans le présent contrat d'abonnement pourront donner lieu à l'exercice du droit individuel d'accès et de rectification auprès de PMAY dans les conditions prévues par la délibération n°80-10 du 1er avril 1980 de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés. Les données récoltées par PR sont destinées à mieux connaître l'abonné et l'utilisation de son produit PMAY afin d'améliorer les produits, les services, la qualité de services et les dispositifs proposés.

PMAY peut communiquer tout ou partie des données de ses abonnés à des prestataires tiers afin de leur proposer des dispositifs commerciaux susceptibles de les intéresser. Le partenaire commercial contactera les abonnés sélectionnés par PMAY par téléphone. Le mode de communication mail ou courrier doit être autorisé par l'abonné.

Les données des abonnés sont protégées et sécurisées sur les territoires mais peuvent être hébergées sur un site hors de la Communauté Européenne dans les mêmes conditions de sécurité et de protections des données.

## Validation des CGA

Je déclare avoir pris connaissance des présentes CGA et les accepter sans réserve à compter de la date de signature (date d'édition) ci-dessous :

Date de Signature : .....

**Signature précédée de la mention « Lu et Approuvé »**