

# SERVICES VIDEOFUTUR

## CONDITIONS GÉNÉRALES D'ABONNEMENT

*Version du 1er octobre 2020*

Ce document recense l'intégralité des conditions qui s'appliquent aux différentes offres VITIS : les conditions générales d'abonnement peuvent éventuellement être complétées par des conditions particulières en fonction des offres souscrites par l'Abonné.

### CONDITIONS GÉNÉRALES D'ABONNEMENT AUX SERVICES VITIS



VITIS, société par actions simplifiée de droit français, exploitant son activité grand public sous la marque VIDEOFUTUR sise au 10 avenue de l'Arche 92419 Courbevoie Cedex, CS 50052 (France) immatriculée auprès du RCS de Nanterre sous le numéro 820 928 521, au capital social de 2.096.543,00 Euros dûment représentée par son Président Monsieur Mathias Hautefort, en partenariat avec notamment les Sociétés ALSATIS SAS et ZEOP SAS (ci-après les "Partenaires"); présente au sein du présent document les conditions générales d'abonnement au service « VIDEOFUTUR » applicables à toute personne physique désireuse de s'abonner au Service VIDEOFUTUR, sur le site web <https://www.lafibrevideofutur.fr> par document papier ou par téléphone.

#### **1. DÉFINITIONS**

Les mots et expressions ci-après auront, dans le cadre des présentes, la signification suivante :

Abonné ou Consommateur : désigne tout abonné du service « VIDEOFUTUR ».

Abonnement : l'abonnement à une des offres de VITIS.

Conditions Générales d'Abonnement ou « C.G.A. » : désigne le présent document définissant les modalités dans lesquelles VITIS, met à disposition de l'Abonné, le(s) service(s) « VIDEOFUTUR » et les éventuelles options souscrites par l'Abonné.

Contrat : désigne l'ensemble formé par les C.G.A., le contrat d'abonnement et les Conditions

Particulières, à l'exclusion de tout autre document.

Conditions Particulières ou « C.P. » : désigne une offre spécifique communiquée à l'Abonné.

Fibre optique : désigne la technologie permettant via un signal lumineux la transmission de données à très haut débit.

Matériel (ou Bien(s)) : désigne les appareils connectés aux équipements techniques, informatiques, téléphoniques et de télévision de l'Abonné lui permettant d'utiliser le Service, tels que la Box TV de type set-top-box, le routeur, les équipements Super Wifi, la prise terminal optique (PTO), le terminal optique (ONT) et/ou de tout autre équipement nécessaire à la fourniture du Service.

Modalité d'Abonnement : l'offre VIDEOFUTUR est disponible uniquement pour les Particuliers dans le cadre d'un abonnement privé à leur domicile (résidence principale, résidence secondaire, immobilier d'investissement). L'offre n'est donc pas disponible pour les usages professionnels et les entreprises.

Opérateur : désigne la société VITIS avec laquelle l'Abonné contracte.

Particuliers : sont considérés comme abonnés Particuliers, toutes les personnes physiques majeures, domiciliées en France métropolitaine et qui s'abonnent pour leurs besoins personnels. Ne sont donc pas considérés comme des abonnés Particuliers les entreprises, les associations, les collectivités, les administrations et les professions libérales.

RMA : autorisation de renvois d'équipements (pour les abonnés dont le préfixe commence par R-FIB)

Service (s) ou Service(s) VIDEOFUTUR : désigne les offres proposées par VITIS

Service Optionnel ou Option(s) : désigne les éventuelles options souscrites par l'Abonné, qui seront fournis par l'Opérateur, VITIS, dans les conditions et en particulier, dans les limites, définies aux présentes C.G.A.!"

Territoire : territoire de la France métropolitaine.

VITIS : désigne l'Opérateur qui commercialise les Services.

Zone de couverture : désigne les zones dans lesquelles l'Opérateur est à même de fournir le Service. Chaque option a sa propre Zone de couverture. L'Abonné peut vérifier sa situation sur le site internet <https://www.lafibrevideofutur.fr>

## **2. OBJET**

Le Contrat qui régit les relations entre VITIS et l'Abonné est constitué du contrat d'abonnement, des présentes C.G.A applicables à tout Abonné des services VIDEOFUTUR qui peuvent être complétées par des Conditions Particulières.

Les C.G.A. ont pour objet de définir les modalités dans lesquelles VITIS met à disposition de l'Abonné le Service.

En souscrivant aux présentes, l'Abonné reconnaît expressément avoir pris connaissance des C.G.A., et éventuellement des C.P. correspondant au Service qu'il a choisi, et qu'il en accepte l'intégralité des termes sans aucune réserve.

Conformément aux dispositions de l'article 1127-1 du Code Civil, l'Abonné a la faculté d'imprimer et de conserver un exemplaire des présentes C.G.A. en format PDF au jour de leur acceptation et d'y accéder à tout moment par le biais d'un lien hypertexte situé sur le site <https://www.lafibrevideofutur.fr> et dans son espace client.

VITIS pourra être amené à modifier les présentes C.G.A. afin de les adapter notamment aux évolutions des techniques d'exploitation.

A ce titre et conformément à l'article L121-84 du Code de la consommation, tout projet de modification des conditions contractuelles de fourniture d'un service de communications électroniques est communiqué par VITIS au Consommateur par écrit ou sur un autre support durable à la disposition de ce dernier au moins un mois avant son entrée en vigueur, assorti de l'information selon laquelle ce dernier peut, tant qu'il n'a pas expressément accepté les nouvelles conditions, résilier le contrat sans pénalité de résiliation et sans droit à dédommagement, jusque dans un délai de quatre mois après l'entrée en vigueur de la modification.

En cas de différence d'interprétation entre les C.P. et les C.G.A., les stipulations des premières prévaudront.

### **3. MODALITES DE SOUSCRIPTION AU SERVICE**

Peuvent s'abonner au Service destiné uniquement aux Particuliers :

- les personnes physiques majeures, dont le domicile principal est situé sur le territoire de la France métropolitaine sous réserve d'éligibilité au Service, de compatibilité technique de l'installation de l'Abonné et du raccordement de son domicile au Service VIDEOFUTUR.

L'Abonné pourra, préalablement à sa souscription, tester son éligibilité au Service par l'intermédiaire du site internet <http://www.lafibrevideofutur.fr>.

En cas d'inéligibilité avérée, VITIS en informera l'Abonné lors du test réalisé sur son site.

- disposant d'un compte bancaire ouvert auprès d'un établissement de crédit situé sur le Territoire, d'une adresse électronique ainsi que d'un numéro de téléphone fixe ou portable valide. L'Abonné est informé de ce qu'il doit, au cours de son Abonnement, communiquer au Service Client de VITIS toute modification concernant les données citées ci-dessus, essentielles à l'identification de l'Abonné, pour le bon déroulement du Service et de ses commandes.

#### **3.1 Compatibilité technique**

Pour accéder au(x) Service(s) l'Abonné devra s'assurer qu'il dispose des prérequis techniques nécessaires ci-dessous :

- être éligible à la technologie FTTH;
- être raccordé au réseau ;
- brancher et utiliser les équipements fournis par VITIS. A ce titre, VITIS ne peut être tenu responsable en cas de dysfonctionnement du service si des équipements tiers sont utilisés ou

si les équipements fournis par VITIS ne sont pas correctement installés et utilisés.

VITIS rappelle que la technologie FTTH grand public (Fiber To The Home) est fondée sur un accès mutualisé à l'internet et par conséquent, les débits ne sont pas garantis par VITIS. Les débits indiqués sont des débits théoriques.

L'Abonné est informé que le service consomme des données "DATA". VITIS ne peut être tenu responsable de toute surfacturation de DATA par des opérateurs Tiers à VITIS.

Pour utiliser les services accessibles avec sa connexion Internet, l'Abonné doit disposer de matériels compatibles technologiquement avec le modem-routeur mis à disposition par VITIS (connexion filaire, WiFi, etc).

L'Abonné est informé que le bon fonctionnement de la technologie WiFi dans son domicile peut dépendre de la topographie de son logement et de son environnement (murs, structures en acier, ondes perturbantes du voisin) et dépendre également de la distance entre le modem-routeur (Box Fibre) et son équipement de consultation (Box TV, ordinateurs, tablettes, téléphones).

Pour une qualité de service optimale, il est recommandé à l'Abonné d'utiliser des équipements récents et performants (ordinateur de moins de 2 ans, téléphone mobile ou tablette compatible avec la dernière génération de WiFi disponible sur le modem-routeur). Les capacités des équipements utilisés impactent fortement la performance et les débits de la connexion Internet disponible sur lesdits équipements.

Exemple de configuration possible :

PC / MAC / Autres périphériques

Carte Ethernet Gigabit ou +

Câble Ethernet catégorie 6

Processeur Internet Core I5 ou +

RAM 8Gb

Disque dur SSD

WiFi ac

Pour bénéficier du Service sur ses périphériques, l'Abonné doit s'assurer d'utiliser un périphérique connu en France au 1er octobre 2020 ou tout autre périphérique dont la version minimale du navigateur est :

- Chrome : dernières versions et mises à jour proposées
- Firefox : dernières versions et mises à jour proposées
- Edge : dernières versions et mises à jour proposées
- iOS : V11 et suivantes à date, puis 2 versions majeures en permanence (V12+V13, V13+V14...)
- Android : V6 et suivantes

et dont le système d'exploitation est au minimum :

- Windows : Windows 10 avec l'ensemble des mises à jour installées
- iOS : MAC OS 10.14 et suivantes

L'Abonné est informé que le périmètre du service télévision est fonction du matériel utilisé :

- **Android** : achat / location VOD, SVOD, NPVR, Replays
- **iOS** : SVOD, NPVR, Replays, récupération EST
- **Firefox**: Edge & Chrome : SVOD, NPVR, replays, récupération EST

L'Abonné est informé que le contenu des catalogues des programmes proposés, des services et des applications peut varier en fonction des matériels utilisés et de leurs capacités techniques.

Dans le cas où l'Abonné souscrit au Service incluant la BOX TV : les programmes, quelque soit la qualité proposée (SD/ HD / ultra haute définition / 4K), peuvent être protégés par les technologies HDCP et ne sont accessibles nativement que par la prise HDMI en version 2.0 sur des téléviseurs compatibles avec la technologie HDCP (norme particulière de protection anti-copie), sous réserve que les programmes soient diffusés en ultra haute définition/4K et que l'Abonné dispose d'un téléviseur équipé de la technologie 4K.

L'Abonné devra brancher la Box TV en HDMI directement sur le téléviseur sans utiliser de matériel intermédiaire dont la compatibilité n'est pas avérée.

Pour accéder au service de téléphonie, l'Abonné doit disposer d'un téléphone compatible DECT (norme particulière de téléphone sans-fil).

Il est précisé que l'utilisation simultanée de la TV HD et d'un autre service peut entraîner une réduction du débit Internet.

Enfin, l'Abonné ayant un numéro d'abonné commençant par CLI est informé qu'il a la possibilité de souscrire à l'option IPV4 dédiée qui permet de bénéficier d'une adresse IPV4 publique non partagée (mais pas d'une IP Fixe).

Cette option permet de paramétrer les ports du routeur pour des usages domestiques personnels tels que : objets connectés, alarme, domotique, jeux vidéo, télétravail. Cette option est disponible au prix unique de 20 euros TTC sur simple demande écrite ou par téléphone au service client.

## **3.2 Sur les étapes d'acceptation du contrat**

### **3.2.1 Commande par internet**

Lors de la commande, l'Abonné devra choisir le(s) Service(s) et/ou Option(s) qui composent la commande. Un récapitulatif de la commande est présenté en ligne.

L'Abonné est invité à vérifier l'exhaustivité et la conformité des renseignements qu'il fournit, le cas échéant à corriger lesdits renseignements, avant de valider sa commande par un premier clic de validation.

Conformément à l'article 1127-2 du Code civil, un récapitulatif de sa Commande apparaît à l'écran. Le second clic de validation constitue une signature électronique, de même valeur qu'une signature manuscrite. Ainsi, il permet la validation du récapitulatif de Commande, manifeste le consentement de l'Abonné et vaut signature et conclusion définitive du Contrat sous réserve de l'exercice du droit de rétractation défini ci-dessous.

Le second clic de validation sera conditionné à la confirmation que l'Abonné a bien pris connaissance, préalablement à la commande, des présentes C.G.A., et des C. P. éventuelles. Par le second clic de validation, l'Abonné atteste en avoir pris pleine et entière connaissance et les accepter sans conditions ni réserves.

VITIS envoie à l'Abonné, à l'adresse courriel qu'il a indiquée, un récapitulatif confirmant la souscription du Contrat avec les Conditions Générales d'Abonnement afin que l'Abonné puisse imprimer ou archiver la version des Conditions Générales d'Abonnement au jour de l'acceptation.

L'Abonné sera redevable d'un dépôt de garantie, dont le montant varie en fonction des options choisies, en garantie du paiement des factures et/ou en contrepartie de la mise à disposition d'une Box Fibre (49 euros) et/ou d'une Box TV de type set-top-box (49 Euros) et de leurs accessoires (alimentations, câbles et télécommande).

### **3.2.2. Commande par téléphone**

Dans ce cas, l'Abonné est informé que conformément à l'article " Enregistrement des appels", sa conversation téléphonique avec le service client de VITIS sera enregistrée par VITIS à titre de preuve de consentement au contrat. Un récapitulatif de commande lui sera ensuite adressé par courriel.

Ces conversations sont conservées pendant une durée de six (6) mois maximum à compter de leur enregistrement sauf réglementation particulière.

### **3.2.3. Démarchage à domicile**

En cas de démarchage à domicile, VITIS fournira à l'Abonné sur support papier un contrat d'abonnement.

L'Abonné reconnaît que ce document précise, de manière claire et visible les informations qui ont été fournies lors de l'information précontractuelle, c'est-à-dire :

- les caractéristiques essentielles du Service ;
- le prix du Service ;
- l'identité et adresse postale de VITIS ;
- l'existence d'un droit de rétractation et ses modalités d'exercice ;

Il doit être signé par les parties et un exemplaire est conservé par chaque partie.

L'Abonné reconnaît que le contrat d'abonnement comprend un formulaire de rétractation.

L'Abonné doit adresser par courrier à VIDEOFUTUR au 10, avenue de l'Arche - 92419 Courbevoie, la copie d'une pièce d'identité en cours de validité, le Mandat Unique de Prélèvement SEPA, accompagné de l'original d'un relevé d'identité bancaire (RIB) à son nom.

### **3.2.4. Pré-Commande**

Une pré-commande consiste à accepter la souscription d'un futur Abonné à un abonnement sur une adresse pour laquelle la Fibre n'est pas encore déployée à la date de signature de la pré-commande sans que la date de déploiement ne puisse être précisée.

Dans le cadre de la pré-commande, l'inscription est mise en attente et aucun traitement n'est possible tant que l'Opérateur d'Infrastructure n'a pas procédé à l'ouverture commerciale de l'adresse concernée. Ce délai d'attente de déploiement peut aller jusqu'à plusieurs mois.

L'Abonné est informé que pendant ce délai d'attente, il pourra retirer sa pré-commande sans indemnité aucune et ne pourra tenir VITIS pour responsable à raison du délai de déploiement.

#### **4. DROIT DE RÉTRACTATION**

L'Abonné est informé qu'en vertu de l'article L 221-18 et suivants du Code de la Consommation, il dispose d'un droit de rétractation dans un délai de 14 jours calendaires à compter de la date de réception de ses équipements (Box Fibre, Box TV, équipements Super Wifi), par lui-même ou tout tiers autre que le transporteur, lui permettant ainsi d'annuler son Abonnement sans autres frais que ceux relatifs au retour des équipements qui lui ont été remis dans le cadre du Service.

Cependant l'Abonné est informé qu'il sera considéré comme ayant expressément renoncé à ce délai si le raccordement de son domicile et la pose du terminal optique (ONT), installation adaptée et personnalisée selon la configuration du domicile de l'Abonné, ont eu lieu avant l'expiration du délai de 14 jours et/ou s'il consomme toute œuvre du catalogue de façon dématérialisée (Internet, VOD, SVOD) avant l'expiration dudit délai ou si d'une façon générale l'exécution des prestations a commencé avec l'accord de l'Abonné avant la fin de ce délai de rétractation, en vertu des dispositions de l'article L 221-28 du Code de Consommation. En conséquence, VITIS pourra facturer l'Abonné d'un montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter.

Pour se rétracter, l'Abonné doit notifier, sa décision de rétractation, avant l'expiration du délai précité, au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté, telle que l'envoi au Service Clients de VITIS du formulaire de rétractation, disponible sur son bulletin d'abonnement et dans la rubrique « Mon compte », du site internet <https://www.lafibrevideofutur.fr> par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse indiquée sur le formulaire.

Aucune demande de rétractation qui ne respecterait pas le formalisme détaillé ci dessus ne sera prise en compte.

#### **5. LE CONTENU DES SERVICES VITIS**

##### **5.1. Composition des Eléments**

Le Service comprend les éléments suivants, en fonction des options souscrites (voir la Fiche d'information standardisée) :

- Un accès à la Fibre Optique FTTH ;
- L'accès à une sélection d'œuvres audiovisuelles disponibles en SVOD (Vidéo à la Demande

- par abonnement) Cinéma, à visionner en durée illimitée ;
- L'accès à une sélection d'œuvres audiovisuelles disponibles en SVOD (Vidéo à la Demande par abonnement) Jeunesse, à visionner en durée illimitée ;
- L'accès à une sélection de nouveautés VOD et des films du catalogue VOD à louer à l'unité ;
- L'accès à une sélection de chaînes TV en live et en replay
- Possibilité d'enregistrer
- L'accès à des œuvres audiovisuelles disponibles en EST (Achat digital) ;
- L'accès à un service de Téléphonie ;
- L'accès à l'application multi-écrans myVIDEOFUTUR ;
- L'accès à un catalogue presse et livres numériques

Impliquant pour VITIS et/ou ses Partenaires la mise à disposition des biens suivants :

- Une prise terminale optique (PTO) ;
- Un terminal optique (ONT) ;
- Un boîtier d'accès à l'internet (Box Fibre) et à la téléphonie, ainsi que leurs accessoires respectifs ;
- Une set-top-box (Box TV TNT/HD) et ses accessoires (câble HDMI, câble Ethernet, bloc secteur (transformateur), télécommande et piles).
- Des équipements Super Wifi composés de deux terminaux appelés "POD" faisant l'objet d'une facturation de frais de préparation d'un montant de 29 euros TTC.

## **5.2. Dispositions Générales concernant l'offre TV**

L'Abonné est informé que VITIS n'étant pas éditeur des offres TV qu'elle propose, la sélection des programmes TV, ainsi que leur positionnement et numérotation sont susceptibles d'évoluer, ce que l'Abonné reconnaît et accepte.

En effet, l'accès à des services, options, chaînes, bouquets, contenus audiovisuels peut être soumis le cas échéant à des conditions définies par l'éditeur du service.

Ainsi, en cas de perte des droits sur un contenu éditorial pour quelque raison que ce soit, VITIS en informera l'Abonné par tout moyen en respectant un préavis de 30 jours.

Dans cette hypothèse, VITIS cessera les prélèvements afférents aux services supprimés sans que l'Abonné ne puisse prétendre à la moindre indemnité ou formuler la moindre réclamation du fait de cette suppression.

En outre, VITIS invite l'Abonné à se reporter à la signalétique mise en place le cas échéant par les éditeurs de contenus, applications et services accessibles.

Enfin, l'Abonné reconnaît être informé par les présentes C.G.A. du message du Conseil Supérieur de l'Audiovisuel et du Ministère de la santé suivant :

*« Regarder la télévision, y compris les chaînes présentées comme spécifiquement conçues pour les enfants de moins de 3 ans, peut entraîner chez ces derniers des troubles du développement tels que passivité, retards de langage, agitation, troubles du sommeil, troubles de la concentration et dépendance aux écrans ».*

## **5.3. Le service internet haut débit**



Il existe quatre (4) niveaux de qualité de débit différents :

- Pour l'Opérateur d'infrastructure Covage : Débit montant et descendant jusqu'à 1Gb/s
- Pour l'Opérateur d'infrastructure Altitude : Débit montant jusqu'à 200 Mb/s et débit descendant jusqu'à 1Gb/s
- Pour l'Opérateur d'infrastructure Axione : Débit montant jusqu'à 300 Mb/s et débit descendant jusqu'à 1Gb/s
- Pour l'Opérateur d'infrastructure TDF : Débit montant jusqu'à 400 Mb/s et débit descendant jusqu'à 1 Gb/s
- Pour l'Opérateur d'infrastructure SFR : Débit montant jusqu'à 400 Mb/s et débit descendant jusqu'à 1 Gb/s

Ce débit est partagé entre les différentes applications utilisées par l'Abonné et il peut, de ce fait, être affaibli.

En effet, l'attention de l'Abonné est attirée sur le fait que le Service n'est pas adapté aux utilisations d'Internet nécessitant un débit ou volume d'échange supérieur aux limites fixées à l'article 5.1, aux applications nécessitant un temps de réponse très rapide ou à des téléchargements soutenus, ou à toute autre utilisation à des fins professionnelles.

Ainsi, l'utilisation concomitante des contenus et autres services peut entraîner, le cas échéant, la réduction du débit effectif du Service en fonction des programmes visionnés et/ou des services utilisés par l'Abonné.

Les Services sont personnels et excluent toute location ou revente en tout ou partie au profit de tiers, notamment à des fins commerciales. La disponibilité et la bonne réception des Services dépendent de la localisation de l'Abonné, des caractéristiques et de la qualité technique de la ligne de l'Abonné, de la configuration de ses équipements et du débit disponible sur la ligne.

Enfin, il est rappelé que le Service est une offre exclusivement réservée au grand public.

A ce titre, concernant les Abonnés agissant à titre professionnel, la responsabilité de VITIS est limitée aux stricts dommages matériels directs à l'exclusion de tous dommages indirects et/ou immatériels ou encore des pertes d'exploitation subis par l'Abonné à l'occasion de son activité professionnelle.

## **5.4. Le service de téléphonie**

### **5.4.1 Utilisation du Service de Téléphonie**

Par défaut, l'Abonné bénéficiera d'un accès à un service de téléphonie, dit de téléphone vocal ou VoIP, pour émettre et recevoir des appels vocaux, avec une facturation à la seconde de ses communications. Si l'Abonné ne demande pas la portabilité de son précédent numéro de ligne fixe, un nouveau numéro de téléphone lui sera créé et mis à sa disposition.

L'offre illimitée (dans la limite toutefois de 99 numéros différents par mois, pour une durée de 120 minutes maximum par appel) est réservée à un usage strictement privatif et familial.

Le Service de téléphonie étant fourni par le biais de l'accès Internet d'un de nos Partenaires, les communications téléphoniques consommées ne sont pas déduites du forfait de volume d'échange de données inclus dans l'abonnement Internet ; elles le seront en revanche lorsque l'Abonné utilise un autre système de téléphonie.

La souscription à ce service implique la mise à disposition d'un boîtier (routeur) permettant de brancher un téléphone compatible de type DECT (Digital Enhanced Cordless Telephone abrégé en DECT soit Téléphone sans-fil numérique amélioré) lequel devra être fourni par l'Abonné.

L'Abonné est informé que la mise en place d'un système de renvoi d'appel, permettant à l'Abonné de renvoyer ses appels reçus sur une ligne téléphonique fixe vers une ou plusieurs autres lignes de téléphone, sera facturé au même prix qu'un appel sortant (nonobstant la souscription aux options de téléphonie en appel illimité) (la grille tarifaire téléphonie VIDEOFUTUR est disponible à l'adresse <https://www.lafibrevideofutur.fr/lafibre/phone>).

Le système de renvoi d'appel est disponible sous réserve d'éligibilité technique et réservé aux Abonnés ayant souscrit une offre VIDEOFUTUR en France métropolitaine.

Enfin, l'Abonné est informé que du fait de la technologie utilisée, le service de téléphonie ne permet pas de garantir le raccordement d'équipements Data (notamment télésurveillance, télécopieurs etc.), ainsi que l'accessibilité des services afférents.

Il donne toutefois accès aux numéros d'urgence vers les centres de leur zone de rattachement (suivant les informations transmises par l'Abonné lors de la souscription). Par numéros d'urgence sont entendus les services publics chargés de la sauvegarde des vies humaines, les services de police, les services de lutte contre les incendies et de l'urgence sociale selon la liste diffusée par l'ARCEP.

#### **5.4.2 Utilisation interdite du Service de Téléphonie**

Concernant le Service de téléphonie, sont strictement prohibés :

- l'utilisation du Service de téléphonie vers des services accessibles depuis des serveurs vocaux ou Internet (tel que par exemple vers des services de jeux, de chat, de rencontres...) et d'une façon plus générale l'utilisation du Service de téléphonie vers toute plateforme de service bénéficiant d'une rémunération directe ou indirecte du fait de la durée des appels passés par l'Abonné ;
- l'utilisation ininterrompue du Service de téléphonie par le biais notamment d'une composition automatique et en continu de numéros sur la Ligne de l'Abonné ;
- le partage de l'accès téléphonique avec des personnes extérieures au foyer ou à l'organisation pour les personnes morales ;
- l'utilisation, à titre gratuit ou onéreux, du Service de téléphonie en tant que passerelle de réacheminement de communications ;

De telles utilisations pourront faire l'objet d'une restriction à hauteur d'une heure par jour des appels compris dans le forfait émis, sans toutefois restreindre ni les appels entrants, ni les appels

sortants émis en national ou vers les destinations internationales dont l'utilisation est payante.

Cette restriction pourra être mise en œuvre pendant une durée de sept (7) jours.

Dans l'hypothèse où l'utilisation prohibée du Service de téléphonie perdurerait à l'issue de la levée de la restriction, et après une mise en demeure adressée à l'Abonné restée sans effet pendant huit (8) jours, VITIS sera en droit de résilier le Contrat par courrier électronique avec effet à la fin du mois au cours de laquelle elle a été reçue par l'Abonné.

### **5.5. L'attribution d'un nouveau numéro de téléphone**

Il sera proposé à l'Abonné d'opter pour l'attribution d'un nouveau numéro en 09.

### **5.6. La portabilité**

Lorsque l'Abonné souhaite conserver un numéro de téléphone actif lors de sa souscription au service téléphonie et que le service est éligible à la portabilité, il mandatera VITIS ou son Partenaire pour procéder, auprès de l'ancien opérateur de l'Abonné, à une demande de résiliation de contrat avec demande de portabilité du numéro. La portabilité est une option proposée à l'Abonné moyennant la facturation de frais dits "frais de portabilité" d'un montant forfaitaire de 20 Euros TTC.

Dans le cadre de sa demande de portabilité, l'Abonné devra fournir à VITIS les informations suivantes :

- Le Code RIO du numéro de téléphone à porter qu'il peut connaître en appelant le 3179 depuis la ligne fixe concernée ;
- Le nom de l'Opérateur auprès de qui VITIS devra faire la démarche ;
- Le nom du titulaire de la ligne concernée ;
- Le numéro de téléphone à porter.

Conformément à la réglementation en vigueur, la demande de portabilité entraîne la résiliation automatique du contrat en cours avec l'ancien opérateur de l'Abonné pour ce qui concerne les services liés au numéro de fixe concerné (hors services complémentaires que l'Abonné aurait pu souscrire auprès de ce dernier ou tout autre fournisseur de services et qu'il lui appartiendrait alors de résilier sachant que la portabilité du numéro n'entraîne pas le transfert des services détenus au titre du contrat souscrit avec son précédent opérateur).

Le délai pour porter un numéro fixe ne peut excéder 3 jours ouvrables pour le marché grand public selon les informations communiquées par l'ARCEP, sauf demande expresse de l'Abonné.

Ce délai s'entend « *sous réserve de la disponibilité de l'accès* » : lorsqu'il est nécessaire de raccorder le logement de l'Abonné au réseau, le processus de portabilité démarre donc après que le logement a été raccordé.

Par ailleurs, il n'y a pas de portage les dimanches et les jours fériés. Le jour du portage, l'interruption de service que subit l'Abonné doit être limitée à maximum 4 heures. Le délai démarre lorsque VITIS aura eu la confirmation que la portabilité peut être effectuée.

VITIS ou son Partenaire ne peut être tenue responsable des retards de portabilité dans l'hypothèse où les informations transmises par l'Abonné seraient erronées.

VITIS ou son Partenaire ne pourra être tenue responsable des retards pris dans l'ouverture du service qui seraient imputables à l'ancien opérateur.

Dans le cas où le numéro à porter comporte un indicatif qui ne correspond pas à la zone actuelle de résidence du client, la récupération du numéro de téléphone ne sera pas possible.

En cas de demande de portabilité pour souscrire à une offre auprès d'un opérateur destinataire, ce dernier devra prendre en charge les formalités de résiliation auprès de VITIS. VITIS ou son Partenaire ne pourra en aucun cas être tenu responsable en cas de non-respect de la procédure de résiliation par l'opérateur destinataire.

Lorsque l'Abonné n'opte pas pour la portabilité du numéro, il lui appartient de résilier auprès du ou des fournisseurs concernés les services de communications électroniques préexistants sur la ligne concernée et de faire son affaire des suites éventuelles de cette résiliation.

### **5.7. Options de téléphonie**

Dans le cadre de son Abonnement, l'Abonné peut souscrire aux options de téléphonie suivantes :

- appels illimités vers les fixes et mobiles en France métropolitaine et vers les fixes de 46 destinations à l'étranger (dont la liste ci-dessous est donnée à titre indicative)<sup>1</sup>, au prix de 10 Euros TTC/mois, hors promotion. La liste des destinations incluses dans les options est également accessible sur le site <https://www.lafibrevideofutur.fr> et est susceptible d'évoluer.

- appels illimités vers les fixes et mobiles en France métropolitaine au prix de 5 euros TTC/mois, hors promotion.

- appels illimités vers les fixes en France métropolitaine au prix de 2 euros TTC/mois, hors promotion.

### **5.8. Option 2ème Box TV**

Dans le cadre de son Abonnement, l'Abonné peut souscrire à une option 2ème Box TV supplémentaire. Cette option permet à l'Abonné de retrouver l'ensemble des services de télévision et de Vidéo à la demande proposé par le service « VIDEOFUTUR » sur un second écran de télévision grâce à la mise à disposition d'une set top box supplémentaire.

Cette option est disponible pour les Abonnés dont le numéro de référence abonné commence par CLI. Cette option est facturée 5 euros TTC par mois sans engagement.

Il est conseillé à l'Abonné de brancher une antenne TNT à sa seconde Box TV pour obtenir une qualité optimale. L'utilisation de la seconde Box TV se fait sous réserve d'une installation réseau suffisante et sous réserve de brancher ce terminal en Ethernet. Dans le cas contraire, la bonne réception des programmes pourrait ne pas être assurée.

---

<sup>1</sup> Destinations incluses dans l'option téléphonie illimitée :

46 destinations à l'étranger : Alaska, Allemagne, Andorre, Argentine, Australie, Autriche, Belgique, Brésil, Canada (+mobile), Chili, Chine (+ mobile), Corée du Sud, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, États-Unis (+ mobile), Finlande, Grèce, Hawaï, Hong Kong (+ mobile), Hongrie, Irlande, Israël, Italie, Japon, Jersey, Macao, Malaisie, Norvège, Nouvelle Zélande, Panama, Pays-Bas, Pologne, Porto-Rico, Portugal, République Tchèque, Royaume-Uni, Russie, Singapour, Slovaquie, Suède, Suisse, Taïwan, Thaïlande, Venezuela.

Les frais de livraison s'élèvent à 10 euros TTC et sont à la charge de l'Abonné.

En cas de perte ou de non restitution du matériel, l'Abonné se verra prélever d'une pénalité forfaitaire de 75 Euros TTC par Box TV perdue, endommagée ou non retournée par son fait, et/ou 20 Euros pour chaque accessoire manquant ou endommagé par son fait.

Les frais de restitution du Matériel sont à la charge de l'Abonné qui devra les retourner à l'adresse suivante :

*MEDIA LOGISTIQUE  
VIDEOFUTUR Service Retours  
ZI Des Livraindières  
Rue Pierre Lefaucheux  
28100 DREUX*

## **5.9. Consommation de vidéo à la demande / chaîne par abonnement**

### **5.9.1 Catalogue adultes (si disponible)**

Dans l'hypothèse où le choix de consommation d'un Abonné porterait sur une œuvre du Catalogue Adulte de VITIS, l'Abonné devra accepter de manière expresse les termes de «L'AVERTISSEMENT » qui lui sera soumis, avant tout accès vers le catalogue Adulte. L'Abonné est informé que les dispositions de cet « AVERTISSEMENT » prévaudront en tout état de cause sur les termes des présentes Conditions Générales traitant du même sujet.

### **5.9.2 Gestion de votre consommation**

Le prix TTC des locations ou achats d'œuvres contenu dans le catalogue, réalisés par l'Abonné hors abonnement, sera réputé dû par l'Abonné dès validation de la commande par l'Abonné. Ces consommations seront facturées en sus du forfait dû par l'Abonné ou encaissées à l'acte.

Le prix TTC appliqué sera celui indiqué sur la set-top-box au jour de la commande.

### **5.9.3 Souscription aux options TV**

Dans le cadre de son Abonnement à VIDEOFUTUR, l'Abonné peut souscrire à plusieurs options TV :

- Option beIN SPORTS ;
- Option OCS ;
- Option TELEFOOT LA CHAINE DU FOOT ;
- Bouquet TV Thématique de 35 chaînes.

L'abonnement à ces options se fait directement depuis la Box TV et en validant la demande par la commande OK de la télécommande. L'accès aux chaînes se fait instantanément après la validation de la demande par l'Abonné. Les tarifs d'abonnement à ces options sont disponibles dans la Fiche d'Information Standardisée présente sur le site [www.lafibrevideofutur.fr](http://www.lafibrevideofutur.fr)

Tout mois entamé est dû. La date d'anniversaire de l'abonnement est celle de la validation de la demande par l'Abonné. La résiliation s'effectue par l'Abonné depuis le Menu Principal de la Box TV en suivant les indications inscrites à l'écran. La résiliation aura lieu le mois suivant à la date à

laquelle l'Abonnement à l'option a été originellement souscrite.

#### **5.9.4 Souscription à l'option Cafeyn**

L'Abonné peut compléter son Abonnement, soit lors de la souscription, soit au cours de son Abonnement en souscrivant à l'option "Cafeyn" via le site internet de notre partenaire à l'adresse [www.cafeyn.co](http://www.cafeyn.co) ou l'application Cafeyn.

Cette option comprend : lecture illimitée sur PC, tablette, et smartphone d'une sélection de quotidiens, hebdomadaires et mensuels. Les éditeurs et le nombre de titres sont susceptibles d'évoluer. Liste des titres est consultable sur le site internet de notre partenaire Cafeyn ([www.cafeyn.co](http://www.cafeyn.co)). Service offert pendant 12 mois.

L'Abonné est informé que cette option est offerte et activée par défaut la première année.

Au terme des 12 mois, le service est désactivé. L'Abonné aura la possibilité de souscrire à l'option Cafeyn depuis son espace client au tarif applicable en vigueur ou de bénéficier d'une nouvelle période de gratuité de 12 mois en se réengageant 12 mois au titre de son offre Fibre.

Chaque Abonné se verra remettre des codes d'accès par VITIS qui lui permettra d'activer le service Cafeyn via le site internet de notre partenaire à l'adresse [www.cafeyn.co](http://www.cafeyn.co) ou l'application Cafeyn.

L'option Cafeyn peut être résiliée à tout moment par l'Abonné indépendamment de l'Abonnement. Cette demande de résiliation se fera directement sur l'espace client ou en contactant le Service Client de VITIS par téléphone et prendra effet à la fin du mois au cours duquel VITIS aura réceptionné la demande de l'Abonné.

L'Abonné est informé que cette option est uniquement disponible pour les Abonnés dont le numéro de référence abonné commence par CLI.

#### **5.9.5 Souscription à l'option Youboox One**

L'Abonné peut compléter son Abonnement Fibre, soit lors de la souscription, soit au cours de son Abonnement en souscrivant à l'option "Youboox One" via le site internet de notre partenaire à l'adresse [www.youboox.fr](http://www.youboox.fr) ou via l'application Youboox One.

Cette option comprend des milliers de livres et magazines à lire en ligne.

L'Abonné est informé que cette option est offerte et activée par défaut la première année. Au terme des 12 mois, le service est désactivé. L'Abonné aura la possibilité de souscrire à l'option Youboox One depuis son espace client au tarif applicable en vigueur ou de bénéficier d'une nouvelle période de gratuité de 12 mois en se réengageant 12 mois au titre de son offre Fibre.

Une fois inscrit, chaque Abonné peut s'inscrire au service Youboox en utilisant son login et son mot de passe VIDEOFUTUR.

L'option Youboox One peut être résiliée à tout moment par l'Abonné indépendamment de l'Abonnement. Cette demande de résiliation se fera directement sur l'espace client ou en contactant le Service Client de VITIS par téléphone et prendra effet à la fin du mois au cours duquel VITIS aura réceptionné la demande de l'Abonné.

L'Abonné est informé que cette option est uniquement disponible pour les Abonnés dont le numéro de référence abonné commence par CLI.

### **5.10. L'enregistreur numérique (nPVR)**

L'Abonné peut compléter son Abonnement, soit lors de la souscription, soit au cours de son Abonnement en souscrivant à l'option "nPVR", sur son Espace Client en ligne.

En effet, VITIS offre à ses Abonnés une capacité d'enregistrement numérique (service d'enregistrement et de stockage des programmes TV et films et séries diffusés sur VIDEOFUTUR et dont VITIS dispose des droits).

Cette autorisation est attribuée en application de l'article L331-9 du code de la propriété intellectuelle (art. 15 de la loi Création, Architecture et Patrimoine du 7 juillet 2016) dans la limite de 80 heures. Cette capacité d'enregistrement sera mise à disposition de l'Abonné qui s'acquitte de la redevance pour copie privée collectée par VITIS pour la somme de 0,36 centimes d'Euros TTC.

Le contenu lié à cette option sera mis à disposition pendant 3 mois à partir de la date d'enregistrement du programme.

En cas de désactivation du service nPVR, les programmes enregistrés seront définitivement supprimés.

## **6. MODALITÉS D'ACCÈS AU CONTENU DE L'OFFRE**

### **6.1. Offre 1 écran my VIDEOFUTUR**

VITIS permet à l'Abonné d'accéder au service sur un écran digital à la fois avec l'application myVIDEOFUTUR. L'Abonnement au Service permet à l'Abonné de recevoir le contenu de l'Offre via le réseau Internet sur ordinateur (PC, Mac), tablette et/ou smartphone.

L'Abonné doit disposer, par ses propres moyens, d'un terminal compatible avec une capacité de mémoire vive suffisante et équipé des versions logicielles et d'un processeur compatibles conformément à l'article 3.1.

Certains contenus peuvent faire l'objet de modifications du fait de restrictions imposées par les ayants droit, qui ne détiendraient pas l'intégralité des droits sur certains contenus nécessaires à leur diffusion sur l'ensemble des périphériques sus-mentionnés.

Les Abonnés qui disposent d'un numéro commençant par la référence R-FIB ne sont pas éligibles à l'Offre myVIDEOFUTUR.

### **6.2. Offre multi-écrans**

VITIS permet à l'Abonné d'accéder au service sur cinq écrans en simultané dont une Box TV selon les modalités tarifaires décrites dans la Fiche d'Information Standardisée.

## **7. LIVRAISONS**

Les commandes sont livrées, en France métropolitaine, à l'adresse renseignée au moment de la commande et selon le mode de livraison que l'Abonné a choisi.

L'Abonné est informé qu'il pourra choisir et renseigner une adresse de livraison et de facturation différente du lieu de raccordement. Cette information devra être précisée lors de la souscription au Service.

Sous réserve de disponibilité, et de la réception et validation des dossiers et moyen de paiement par les services de VITIS, la livraison de la commande intervient au plus tard à la date mentionnée à l'article 6.1.

En cas de commande le week-end ou un jour férié ou chômé, les délais sont décomptés à partir du premier jour ouvré suivant.

L'Abonné dispose d'un délai de 24h après la livraison du(des) Matériel(s) et/ou Accessoire(s) pour signaler tout élément manquant auprès du Service Clients VITIS au 09.70.25.26.27 (appel gratuit depuis un poste fixe de 9h à 20h, du lundi au samedi et le dimanche de 9h à 12h et de 13h à 18h, hors jours fériés et fermeture exceptionnelle) afin de permettre à VITIS de faire valoir les droits de l'Abonné auprès du transporteur retenu. Après vérification, VITIS tiendra informé l'Abonné dans un délai de cinq (5) jours sur les délais d'acheminement de l'élément manquant.

### **7.1. Les délais**

VITIS et son Partenaire s'engagent à produire leurs meilleurs efforts pour livrer les Biens commandés par l'Abonné dans le délai de trente (30) jours à compter de la validation de son Abonnement. Ces délais sont communiqués à titre indicatif.

Toutefois, si les Biens n'ont pas été livrés dans un délai de 7 jours après la date indicative de livraison, pour toute autre cause que la force majeure ou le fait de l'Abonné, la vente pourra être résolue à la demande écrite de l'Abonné dans les conditions prévues aux articles L 216-1 et suivants du code de consommation reproduits ci-dessous. Les sommes versées par l'Abonné lui seront alors restituées au plus tard dans les 30 jours qui suivent la date de dénonciation du contrat, à l'exclusion de toute indemnisation ou retenue.

**Article L216-1 du code de la consommation** : *Le professionnel livre le bien ou fournit le service à la date ou dans le délai indiqué au consommateur, conformément au 3° de l'article L. 111-1, sauf si les parties en ont convenu autrement.*

*A défaut d'indication ou d'accord quant à la date de livraison ou d'exécution, le professionnel livre le bien ou exécute la prestation sans retard injustifié et au plus tard trente jours après la conclusion du contrat.*

*La livraison s'entend du transfert au consommateur de la possession physique ou du contrôle du bien.*

**Article L216-2:** *En cas de manquement du professionnel à son obligation de livraison du bien ou de fourniture du service à la date ou à l'expiration du délai prévus au premier alinéa de l'article L. 216-1 ou, à défaut, au plus tard trente jours après la conclusion du contrat, le consommateur peut résoudre le contrat, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou par un écrit sur un autre support durable, si, après avoir enjoint, selon les mêmes modalités, le professionnel d'effectuer la livraison ou de fournir le service dans un délai supplémentaire raisonnable, ce dernier ne s'est pas exécuté dans ce délai. Le contrat est considéré comme résolu à la réception par le professionnel de la lettre ou de l'écrit l'informant de cette résolution, à moins que le professionnel ne se soit exécuté entre-temps. Le consommateur peut immédiatement résoudre le contrat lorsque le professionnel refuse de livrer le bien ou de fournir le service ou lorsqu'il n'exécute pas son obligation de livraison du bien ou de fourniture du service à la date ou à l'expiration du délai prévu au premier alinéa de l'article L. 216-1 et que cette date ou ce délai constitue pour le consommateur une condition essentielle du contrat. Cette condition essentielle résulte des circonstances qui entourent la conclusion du contrat ou d'une demande*



*expresse du consommateur avant la conclusion du contrat.*

**Article L216-3** : *Lorsque le contrat est résolu dans les conditions prévues à l'article L. 216-2, le professionnel rembourse le consommateur de la totalité des sommes versées, au plus tard dans les quatorze jours suivant la date à laquelle le contrat a été dénoncé.*

**Article L216-4** : *Tout risque de perte ou d'endommagement des biens est transféré au consommateur au moment où ce dernier ou un tiers désigné par lui, et autre que le transporteur proposé par le professionnel, prend physiquement possession de ces biens.*

**Article L216-5** : *Lorsque le consommateur confie la livraison du bien à un transporteur autre que celui proposé par le professionnel, le risque de perte ou d'endommagement du bien est transféré au consommateur lors de la remise du bien au transporteur.*

**Article L216-6** : *Les dispositions du présent chapitre sont d'ordre public.*

## **7.2 Non réception du colis**

En cas d'absence de l'Abonné lors de la livraison des Biens, un avis de passage sera laissé dans sa boîte aux lettres par le transporteur, pour l'informer de l'adresse où est disponible son colis pour aller le récupérer.

En cas de refus de réception des Biens par l'Abonné, ce dernier est informé de ce que VITIS ne pourra pas mettre en place l'Abonnement souscrit par l'Abonné.

Après contact avec l'Abonné, soit par téléphone, soit par courriel, la commande sera en accord des parties, soit annulée, soit expédiée à nouveau à l'adresse de livraison : dans les deux cas, les frais de port seront à la charge de l'Abonné et d'un montant forfaitaire de 10 euros TTC.

A défaut de réponse de l'Abonné dans un délai de 10 jours à compter de l'envoi du courriel et/ou d'un message vocal laissé sur le numéro de téléphone communiqué par l'Abonné la commande sera automatiquement annulée. Les frais de transport demeurent à la charge de l'Abonné.

## **8. TRANSPORT/TRANSFERT DES RISQUES**

### **8.1 Transport**

Les livraisons sont assurées par un transporteur indépendant à l'adresse indiquée par l'Abonné lors de la commande et à laquelle le transporteur doit pouvoir facilement accéder.

L'Abonné doit vérifier la conformité de la marchandise livrée avant de signer tout document de livraison.

L'Abonné dispose d'un délai de 3 jours après la livraison du(des) Matériel(s) et/ou Accessoire(s) pour signaler tout élément manquant auprès du Service Clients VITIS au 09.70.25.26.27 (appel gratuit depuis un poste fixe de 9h à 20h, du lundi au samedi et le dimanche de 9h à 12h et de 13h à 18h) afin de permettre à VITIS de faire valoir les droits de l'Abonné auprès du transporteur retenu. En cas d'anomalie avérée (emballages déchirés, ouverts, produits manquants, endommagés, etc.), l'Abonné devra refuser le colis et préciser sur le document de livraison les motifs de son refus. Cette vérification est considérée comme effectuée dès lors que l'Abonné, ou toute personne habilitée à recevoir le colis en son nom, a signé le document de livraison.

## **8.2. Mise à disposition du matériel**

Toute mise à disposition de Matériel n'entraîne aucun transfert de propriété de ce Matériel qui reste la propriété de VITIS et/ou de son Partenaire et/ou des sociétés qui leur sont affiliées.

Toutefois, le Matériel est réputé être sous la garde et la responsabilité de l'Abonné, conformément aux articles 1242 et suivants du Code civil, à compter de la livraison et pendant toute la durée de mise à disposition. L'Abonné s'interdit de retirer ou de camoufler les mentions de propriété figurant sur le Matériel. Il s'interdit également tout acte de vente, location ou prêt, ainsi que toute intervention technique, transformation ou modification.

L'Abonné s'engage à l'utiliser de manière raisonnable et ce exclusivement dans sa sphère familiale et privée les Biens, selon les instructions figurant dans leur notice d'utilisation et de les restituer au terme de son abonnement en bon état de marche avec leurs accessoires.

L'Abonné est informé de ce qu'il devra impérativement conserver en état le terminal optique (ONT) et ne pas altérer l'installation faite par le technicien. Ce terminal est de la propriété de l'opérateur d'infrastructure.

En cas de non-respect de cette consigne et du renvoi du terminal à VITIS, cela engendre un traitement administratif qui mobilise du personnel de VITIS et par conséquent, celle-ci est fondée à solliciter une participation auprès de l'Abonné à hauteur de 50 euros.

En cas de perte, vol ou détérioration du Matériel de son fait, l'Abonné doit en informer VITIS dans les 8 jours et il est tenu d'indemniser VITIS, conformément aux tarifs indiqués dans l'article 8.2.2 "Retour du Matériel".

L'Abonné est invité à assurer les Biens ainsi mis à sa disposition par VITIS et son Partenaire dans le cadre de sa police multirisque habitation.

### **8.2.1. Installation des biens et raccordement au domicile**

#### **8.2.1.1 Installation des biens**

L'Abonné est invité à procéder lui-même à l'installation en suivant les conseils de VITIS disponibles sur le manuel d'installation fourni avec le Matériel et/ou sur le site internet <https://www.lafibrevideofutur.fr>.

L'Abonné peut choisir de faire intervenir à sa charge tout installateur de son choix (antenniste TV/parabole).

VITIS s'efforcera en toutes hypothèses d'assister au mieux l'Abonné, de le conseiller et de l'informer en vue d'installer ledit Matériel mais n'est tenu que d'une obligation de moyens de conseil et d'information de l'Abonné dans ladite installation.

#### **8.2.1.2 Raccordement au domicile**

L'attention de l'Abonné est attirée sur le fait que les frais de raccordement coûtent 120 euros TTC mais peuvent être offerts par VITIS.

Sauf dans les cas où la prise optique est déjà installée et utilisable le raccordement du domicile comprend :

- le déplacement du technicien ;
- la pose d'une prise terminale optique (PTO) au domicile de l'Abonné ;
- le terminal optique (ONT) ;

Afin de raccorder le domicile de l'Abonné à la Fibre, un rendez-vous est proposé à l'Abonné pendant les jours et heures ouvrables, du lundi au vendredi de 8 heures à 18 heures. L'Abonné a le droit de modifier sa date de rendez-vous au minimum 4 jours avant la date initialement prévue et devra choisir cette nouvelle date parmi les disponibilités proposées par VITIS.

En cas d'absence de l'Abonné à un rendez-vous ou lorsque le Client signale l'annulation de son rendez-vous dans les 5 jours ouvrables (du lundi au vendredi de 9h00 à 20h00) précédant l'heure effective du rendez-vous, une pénalité d'un montant de 120 euros TTC, correspondant au prix d'un déplacement, sera facturée à l'Abonné, sauf motif légitime.

L'Abonné s'engage à permettre l'accès à son domicile à VITIS ou à toute personne mandatée par elle. Il appartient à l'Abonné d'obtenir l'ensemble des autorisations nécessaires à l'entrée du technicien dans son logement et à son raccordement.

En effet, l'Abonné doit prendre toutes les dispositions nécessaires afin de permettre le raccordement de son domicile en prenant soin de vérifier que le passage de la fibre du domaine public au domaine privé sera possible et ne rencontrera pas d'obstacles, du type : élagage végétation, accès à des façades de bâtiment.

En particulier et dans certains cas, afin de pouvoir raccorder le domicile de l'Abonné au réseau, une adduction souterraine en domaine privé peut être nécessaire. Dans cette hypothèse, il appartient à l'Abonné de mettre à disposition de VITIS cette adduction afin que celle-ci soit exploitable.

Les éventuels travaux qui seraient nécessaires pour permettre l'adduction souterraine précitée est à la charge de l'Abonné.

Tous travaux ou aménagements en partie privative (à l'intérieur et/ou l'extérieur du domicile) nécessaires au raccordement du logement à la fibre restent à la charge de l'Abonné. Dans l'hypothèse où l'Abonné ne souhaiterait pas prendre à sa charge les travaux et aménagements précités, les parties conviennent que le présent contrat serait résilié de plein droit.

L'acceptation du raccordement est formalisée aux termes d'un document signé par l'Abonné et le prestataire de l'opérateur d'infrastructure.

Dans le cas où l'Abonné ne serait pas satisfait de la proposition de raccordement établie par le prestataire, il est invité à émettre ses remarques sur le document correspondant et/ou ne pas le signer et à en faire part, par tous moyens à VITIS dans les meilleurs délais.

Les Parties disposent d'un délai de deux (2) mois à compter de la souscription au Service afin de fixer une date de rendez-vous de raccordement. Une fois le rendez-vous fixé, VITIS s'engage à ce que le raccordement intervienne dans un délai indicatif de deux (2) mois.

Si l'Abonné et VITIS ne parviennent pas dans les délais susmentionnés à fixer une date de

rendez-vous, ou raccorder le domicile les Parties pourront résilier le Contrat en respectant les formalités prévues à l'article 15 ( 15.2 ou 15.3) des présentes.

### **8.2.2. Retour du matériel**

À réception du formulaire de rétractation dans les délais, en cas de résiliation du Contrat ou en cas de portabilité, l'Abonné disposera d'un délai de trente (30) jours calendaires à compter de la réception de sa demande, pour constituer un colis contenant le Matériel, dans un parfait état et dans son packaging d'origine, et ainsi procéder à l'envoi par Colissimo à ses propres frais, aux adresses suivantes :

Si la référence client commence par « CLI » , un courriel sera émis par VITIS pour rappeler à l'Abonné qu'il doit retourner le Matériel à l'adresse ci-dessous :

*MEDIA LOGISTIQUE  
VIDEOFUTUR Service Retours  
ZI Des Livraindières  
Rue Pierre Lefaucheux  
28100 DREUX*

Si la référence client commence par « R-FIB » :

*ALSATIS  
VIDEOFUTUR Service Retours  
11 rue Michel Labrousse  
31100 TOULOUSE*

Dans le cas où l'Abonné est un client avec une référence commençant par « R-FIB », un bon de retour matériel (RMA) sera émis par VITIS, suivi d'un courriel dans lequel il sera rappelé que l'Abonné devra retourner le Matériel à l'adresse ci-dessous et accompagné du RMA transmis.

Conformément à l'article L. 224-40 du Code de la consommation, VITIS met à la charge de l'Abonné les frais de restitution du Matériel.

Les frais de renvoi du Matériel sont à la charge de l'Abonné, le RMA ne constituant en aucun cas un affranchissement.

Une fois le matériel reçu par le service client VIDEOfUTUR, et sous réserve du paiement des factures restant dues par l'Abonné, le remboursement du dépôt de garantie interviendra sous dix (10) jours calendaires.

Néanmoins, en cas de :

- non restitution du matériel complet dans son emballage d'origine, en parfait état et accompagné de toutes les notices et documentations initialement fournies (accessoires inclus), dans les 30 jours à compter de la rétractation ou de la résiliation du contrat,
- en cas de restitution incomplète du matériel dans les 30 jours à compter de la rétractation ou de la résiliation du contrat,
- en cas de restitution tardive du matériel qui interviendrait au delà des 30 jours mentionnés ci-dessus et/ou,
- en cas de détérioration du matériel imputable à l'Abonné,

VITIS sera en droit de prélever sur le dépôt de garantie de l'Abonné défaillant un montant forfaitaire à titre de pénalité de :

- 75 Euros TTC pour la Box Fibre,
- 75 Euros TTC pour la Box TV,
- 50 euros TTC pour les deux POD Super WiFi,
- 20 Euros TTC pour tout accessoire manquant.

Si la somme éventuellement due par l'Abonné est supérieure au montant du dépôt de garantie, VITIS sera en droit de facturer l'Abonné, en sus du dépôt de garantie déjà prélevé, d'un montant correspondant au matériel manquant et/ou aux factures impayées (un montant forfaitaire de 75 euros TTC par Box TV ou Box Internet perdue, endommagé ou non retourné du fait de l'Abonné, 50 euros pour les POD Super WiFi et/ou 20 Euros pour chaque accessoire manquant ou endommagé du fait de l'Abonné).

Dans ce cas, sera déduit du montant des sommes restant éventuellement dues par l'Abonné le montant du dépôt de garantie déjà prélevé.

En outre, l'Abonné est informé qu'en cas d'absence du numéro de retour et/ou de retour du Matériel à une adresse différente de celles indiquées ci-dessus, ne sera pas traitée comme retour et donc non remboursée.

Le colis sera dès lors réexpédié au domicile de l'Abonné et ce dernier devra suivre la procédure conformément au présent article.

L'Abonné est informé que le non-respect de la procédure ci-dessus occasionne des frais administratifs pour VITIS (de récupération de matériel, du reconditionnement du matériel, etc). Par conséquent VITIS est fondée à solliciter une participation auprès de l'Abonné à hauteur de 10 euros.

Une fois que l'Abonné aura rendu l'intégralité des Biens mis à sa disposition et se sera acquitté de toute facture due vis-à-vis de VITIS, ce dernier procédera au remboursement du dépôt de garantie sous 10 jours à compter de la date de réception de tous les équipements mis à disposition par VITIS et/ou son Partenaire dans le cadre du Service.

À partir du traitement de la demande de rétractation par le Service Client, l'Abonné disposera d'un délai de trente (30) jours calendaires pour renvoyer constituer un colis contenant le matériel VIDEOFUTUR, dans un parfait état et dans son packaging d'origine, et ainsi procéder à l'envoi par Colissimo à ses propres frais, aux adresses suivantes :

Si la référence client commence par « CLI », un courriel sera émis par VITIS pour rappeler à l'Abonné qu'il doit retourner le Matériel à l'adresse ci-dessous :

*MEDIA LOGISTIQUE  
VIDEOFUTUR Service Retours  
ZI Des Livraindières  
Rue Pierre Lefauchaux  
28100 DREUX*

Si la référence client commence par « R-FIB » :

*ALSATIS  
VIDEOFUTUR Service Retours*

11 rue Michel Labrousse  
31100 TOULOUSE

Dans le cas où l'Abonné est un client avec une référence commençant par « R-FIB », une autorisation de renvoi d'équipements (RMA) sera émis par VITIS, suivi d'un courriel dans lequel il sera rappelé que l'Abonné devra retourner le Matériel à l'adresse ci-dessus et accompagné du RMA transmis. Les frais de renvoi du Matériel sont à la charge de l'Abonné, le RMA ne constituant en aucun cas un affranchissement.

Une fois le matériel reçu par le service client VIDEOFUTUR, et sous réserve du paiement des factures restant dues par l'Abonné, le remboursement du dépôt de garantie interviendra sous dix (10) jours calendaires.

Néanmoins, à défaut pour l'Abonné de retourner le Matériel complet dans son emballage d'origine, en parfait état et accompagné de toutes les notices et documentations initialement fournies (accessoires inclus) dans un délai de trente jours à compter de la rétractation, une pénalité forfaitaire lui sera facturée dans les conditions de l'article 7.2.2.

En outre, l'Abonné est informé que toute commande retournée incomplète à l'adresse indiquée et/ou en cas d'absence du numéro de retour et/ou le retour du Matériel à une adresse différente de celles indiquées ci-dessus, ne sera pas traitée comme retour. Le dépôt de garantie ne sera pas remboursé. Le colis sera dès lors réexpédié au domicile de l'Abonné et ce dernier devra suivre la procédure conformément à l'article 4 des CGA.

L'Abonné est informé que le non-respect de la procédure détaillées ci-dessus occasionne des frais administratifs pour VITIS ( de récupération de matériel, du reconditionnement du matériel, etc) qu'elle est fondée à facturer à l'Abonné à hauteur de 10 euros TTC.

### **8.2.3. Réception du (des) service(s)**

Pour tout Service fourni par VITIS et/ou son Partenaire, la date de mise en service considérée sera celle de connexion de l'Abonné au réseau du Partenaire de VITIS comme enregistrée par les serveurs de gestion clients de VITIS (ou de son Partenaire) ou au plus tard, 60 jours ouvrés calendaires après la réception du Matériel par l'Abonné.

## **9. LES LIMITES D'UTILISATION DU SERVICE ET DE SES DIFFÉRENTES COMPOSANTES**

L'usage du Service est strictement limité au Territoire.

### **9.1 Limitation du contenu**

Il est porté à la connaissance de l'Abonné que certains contenus VOD ou SVOD non expressément inclus dans l'Abonnement peuvent faire l'objet d'une facturation en supplément de l'Abonnement et que toute consommation par l'Abonné d'œuvres audiovisuelles ou de services non expressément inclus dans l'Abonnement au service « VIDEOFUTUR » donnera lieu à une facturation en supplément de l'Abonnement, au tarif en vigueur au moment de l'acte de consommation.

## **9.2 Limites d'utilisation et techniques**

L'Abonné s'engage à utiliser le Service de Téléphonie de manière raisonnable et s'interdit en conséquence les utilisations abusives ou frauduleuses suivantes :

- L'utilisation du Service par les professionnels des télécommunications : opérateurs, téléboutiques, téléprospection, phoning, centre d'appels, cartes prépayées, services vocaux, etc ;
- Son utilisation ininterrompue par le biais notamment d'une composition automatique et en continu de numéros sur la ligne ;
- Le partage de l'accès téléphonique avec des personnes extérieures au foyer ou à la société ;
- L'utilisation du Service en tant que passerelle de réacheminement de communications ou de mise en relation - son utilisation sur des lignes groupées ou sur une ligne RNIS ; la connexion de la ligne à un PABX - son utilisation pour effectuer des envois en masse de messages (ex : Spam).

Si l'Abonné est une personne physique, agissant à des fins privées, il 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 le Matériel qu'à destination de ses propres équipements, le Matériel ne pouvant en aucun cas être utilisé, directement ou indirectement, pour permettre à un tiers de bénéficier du Service.

Toute autre utilisation du Service, sous quelque que forme et en quelque lieu que ce soit, est illicite, notamment toute commercialisation du Service ou toute utilisation du Service par de multiples utilisateurs autres que ceux du foyer.

Par exemple, toute retransmission du signal du Service dans un lieu public est illicite et VITIS ne pourra en être tenu responsable.

En cas de dépassement de 25 Euros TTC de consommation hors forfait (numéros spéciaux, appels à l'étranger, à destination de mobiles ou appels de très longue durée vers des lignes fixes), un courriel sera envoyé à l'Abonné pour l'en avertir et obtenir sa confirmation que l'activité du compte n'est pas anormale.

Si ce courriel reste sans réponse dans un délai de quatorze (14) jours, les services de hors forfait seront automatiquement désactivés pour éviter tout incident de paiement.

En cas de dépassement de 50 Euros TTC de consommation en hors forfait (numéros spéciaux, appels à l'étranger, à destination de mobiles ou appels de très longue durée vers des lignes fixes), la ligne sera automatiquement suspendue et seuls les numéros d'urgences seront joignables. La ligne sera rétablie à la suite d'un paiement immédiat, par prélèvement, des sommes concernées.

En cas de demande de changement de numéro de téléphone en cours d'Abonnement en raison d'une utilisation frauduleuse de la part de l'Abonné, celui-ci sera facturé 10 Euros TTC.

## **9.3 Limites techniques et migration**

L'Abonné doit remplir un formulaire de demande de migration mis à disposition par VITIS sur son site ou bien directement dans l'Espace Abonné.

L'Abonné est informé qu'en cas de migration d'un compte "R-FIB" vers un compte "CLI", des

limitations techniques pourront avoir lieu telles que :

- limitation sur les fonctionnalités téléphoniques, notamment avec l'absence d'un répondeur vocal ;
- incompatibilité avec les équipements nécessitant une configuration spécifique (exemple : alarme, caméras, etc) ;
- résiliation obligatoire des options TV souscrites (beIN SPORTS, OCS, ...);
- perte des achats définitifs VOD ;
- une indisponibilité et coupure potentielle de la ligne estimée à environ 48 heures ;

Il est porté à l'attention de l'Abonné qu'en cas de migration d'un compte "R-FIB" vers un compte "CLI", l'ancien contrat sera résilié et emportera la création d'un nouveau contrat avec une éventuelle nouvelle période d'engagement avec pour conséquences :

- la facturation de 50 euros TTC de frais administratifs de fermeture de ligne ;
- la facturation de 49 euros TTC de frais administratifs d'ouverture de ligne ;
- le prélèvement d'un dépôt de garantie de 49 euros TTC par équipement pour le nouvel Abonnement ;
- la facturation de 29 euros TTC de frais de préparation en cas de choix de l'option Super WiFi

En cas de migration d'un compte "R-FIB" vers un compte "CLI", ou en cas de changement d'offre d'un client "CLI", une éventuelle nouvelle période d'engagement pourra s'appliquer en fonction de l'offre sélectionnée.

## **10. LE SERVICE APRÈS-VENTE (SAV)**

Les Biens mis à disposition de l'Abonné sont couverts par les garanties légales applicables. L'Abonné pourra bénéficier d'un service après-vente concernant les Biens qui lui auront été remis ainsi que pour leurs accessoires, mis à sa disposition par VITIS et/ou ses Partenaires.

Au jour du lancement du Service, étant entendu que les modalités de fonctionnement du SAV pourront évoluer ultérieurement, tout Abonné dont la Box TV présentera une panne ou un dysfonctionnement quelconque devra impérativement et avant toute autre action contacter le Service clients de VITIS en composant le numéro suivant : 09.70.25.26.27. (appel non surtaxé, coût d'un appel local, horaires disponibles sur le site <https://www.lafibrevideofutur.fr>) ou par courriel à l'adresse : [contact@lafibrevideofutur.com](mailto:contact@lafibrevideofutur.com), afin de faire constater toute panne ou dysfonctionnement éventuel de la Box TV par un technicien. Il est porté à la connaissance de l'Abonné, que l'échange d'un bien fourni par VITIS, ne pourra avoir lieu en (i) l'absence d'autorisation préalable du SAV de VITIS et/ou (ii) de non restitution de la Box TV défaillant incluant ses accessoires et/ou (iii) en cas d'impayé de la part de l'Abonné.

L'Abonné est informé que dans le cadre de la garantie légale et du service après vente, les prestations de réparation et d'échange de son équipement entraînent la réinitialisation du système d'exploitation, conduisant à une perte de données qu'il contient ( photos, vidéos, numéros enregistrés etc...). Par conséquent, il est conseillé à l'Abonné de procéder à une sauvegarde préalable des données stockées dans son équipement puis de le réinitialiser.



## 11. QUALITÉ DE SERVICE

Le réseau VITIS est bâti sur une technologie Carrier-grade NAT. Des adresses IP v4 ou v6 sont allouées dynamiquement aux Abonnés. Les configurations spécifiques de réseau (IP fixe, DMZ (Zone démilitarisée), etc) ne sont pas supportées. Par conséquent, le fonctionnement de toute configuration spécifique (VPN, certains systèmes d'alarme, domotique, certains types de jeux en réseau...) qui sont dépendantes de l'ouverture de ports ne pourra être garanti par VITIS.

L'Abonné est informé que la souscription au Service peut entraîner la coupure de tout service au titre d'un mandat préexistant afférent à la même ligne et souscrit antérieurement auprès d'autres fournisseurs.

Le débit descendant (appelé aussi "*download*") est le flux de données que l'Abonné reçoit sur ses propres matériels. Il participe à la rapidité à laquelle l'Abonné accède à internet et télécharge des fichiers. Le débit montant (appelé aussi "*upload*") est le flux de données que l'Abonné envoie depuis ses propres matériels vers internet. Il conditionne la rapidité d'envoi des courriels et de partage des fichiers.

VITIS rappelle à l'Abonné qu'il existe quatre (4) niveaux de qualité de débit différents :

- Pour l'Opérateur d'infrastructure Covage : Débit montant et descendant jusqu'à 1Gb/s
- Pour l'Opérateur d'infrastructure Altitude : Débit montant jusqu'à 200 Mb/s et débit descendant jusqu'à 1Gb/s
- Pour l'Opérateur d'infrastructure Axione : Débit montant jusqu'à 300 Mb/s et débit descendant jusqu'à 1Gb/s
- Pour l'Opérateur d'infrastructure TDF : Débit montant jusqu'à 400 Mb/s et débit descendant jusqu'à 1 Gb/s
- Pour l'Opérateur d'infrastructure SFR : Débit montant jusqu'à 400 Mb/s et débit descendant jusqu'à 1 Gb/s

VITIS assure un niveau de disponibilité au moins égal à 90 % pour le Service Internet Haut débit et le Service de Téléphonie (envoi et réception de messages), chaque mois calendaire.

- L'Abonné est informé que le débit descendant minimum disponible dépend notamment de la configuration matérielle et logicielle de ses équipements et de la qualité de la liaison de ses équipements. En effet, l'Abonné devra notamment disposer d'un câble Ethernet et d'une carte réseau compatible avec la norme gigabit.
- L'utilisation de la Box TV se fait sous réserve d'une installation réseau suffisante et sous réserve de brancher ce terminal en Ethernet, sinon la bonne réception des programmes pourrait ne pas être assurée.

L'Abonné est informé que les résultats issus des tests de débit effectués sur des sites tiers à VITIS ne sont pas fiables, ce que confirme l'Autorité de Régulation des Communications Électroniques et des Postes. A ce titre, l'Abonné ne pourra se prévaloir exclusivement de ces résultats en cas de litige

avec VITIS.

Si l'Abonné constate un problème de débit, il devra contacter VITIS qui procédera à l'ouverture d'un ticket de service après vente pour une mise sous surveillance de sa ligne, et si nécessaire, procédera à des tests de débit sur des interfaces entièrement maîtrisées par VITIS.

L'Abonné s'engage à utiliser le matériel et les accessoires fournis par VITIS, et à procéder à toute manipulation éventuelle préconisée par VITIS en cas d'incidents techniques. S'il est démontré que l'Abonné n'a pas suivi les préconisations émanant du service technique de VITIS, l'Abonné ne pourra réclamer une quelconque indemnisation pour l'incident considéré.

En cas de non-respect du niveau de disponibilité et/ou en cas de difficulté de débit, sur une durée continue supérieure à 24 heures, l'Abonné devra contacter le Service Clients VITIS, lequel pourra procéder à l'ouverture d'un «ticket» pour le suivi du dysfonctionnement.

L'Abonné sera avisé de la gestion et de la résolution de la difficulté par courriel.

L'Abonné pourra obtenir sur demande écrite adressée à VITIS – VIDEOfUTUR – Service Clients – 10 avenue de l'Arche CS 50052 92419 COURBEVOIE Cedex, à titre de clause pénale, un avoir calculé sur le montant de l'abonnement mensuel au Service, au prorata de la période d'indisponibilité. L'avoir viendra en déduction de la prochaine facture de l'Abonné. Le montant total des avoirs que l'Abonné pourra être amené à solliciter ne saurait en aucun cas être supérieur à l'équivalent de 6 (six) mois d'abonnement au(x) service(s) souscrits par l'Abonné.

Si pour des raisons externes à VITIS et/ou son Partenaire, les difficultés de disponibilité et de débit ne peuvent être rétablies 30 jours après son intervention technique, sauf cas de force majeure, la résiliation du contrat pourra être demandée par l'Abonné. En telle hypothèse, la résiliation sera immédiate et sans frais pour l'Abonné autres que les frais administratifs de 50 euros de fermeture de ligne et le retour des équipements. VITIS ne pourrait être tenue responsable pour des dysfonctionnements du service imputable aux prestataires de l'Abonné, autres que les prestataires de VITIS et/ou ses prestataires.

Il est rappelé que le Service est une offre exclusivement réservée au grand public.

A ce titre, si l'Abonné est une personne physique qui entend utiliser le service à titre professionnel pour les besoins de son activité, il pourra dès lors utiliser le Service dans un tel cadre aux conditions expresses de ne pas commercialiser le Service ou d'en faire un usage abusif ou une utilisation par de multiples utilisateurs autres que les salariés du lieu principal d'exercice de l'activité professionnelle.

Cependant VITIS attire l'attention de l'Abonné sur le fait que le Service n'est pas adapté aux utilisations d'Internet nécessitant un débit ou volume d'échange supérieur aux limites fixées à l'article 5.1, aux applications nécessitant un temps de réponse très rapide ou à des téléchargements soutenus et notamment aux usages professionnels.

A ce titre, concernant les Abonnés agissant à titre professionnel, la responsabilité de VITIS est limitée aux stricts dommages matériels directs à l'exclusion de tous dommages indirects et/ou immatériels ou encore des pertes d'exploitation subis par l'Abonné à l'occasion de son activité professionnelle.

Enfin, l'Abonné accepte toute évolution technique, technologique ou mise à jour susceptible d'améliorer la qualité du Service et respectera toutes prescriptions données par VITIS concernant ces évolutions et mises à jour. A défaut, VITIS ne garantit pas le bon fonctionnement du Service.

## **12. MAINTENANCE / RÉPARATIONS / DÉPLACEMENTS**

A titre exceptionnel, à des fins de maintenance ou de mise à jour, VITIS pourra suspendre l'accès à tout ou partie des Services pendant une période consécutive de 24 heures pour des raisons telles que des opérations indépendantes de sa volonté effectuées par l'exploitant du réseau de boucle locale à des fins de maintenance ou de réaménagement de son réseau de boucle locale, ainsi que pour des raisons visant à améliorer les Services délivrés à l'Abonné.

En dehors des cas justifiés par l'urgence (conditions climatiques, dommages causés aux réseaux par des tiers, prescriptions des pouvoirs publics) ou la force majeure, VITIS prévendra l'Abonné par tout moyen de communication (SMS, courriel, réseaux sociaux).

L'Abonné reconnaît avoir pris connaissance que l'indisponibilité du Service, pour quelque cause que ce soit, peut entraîner, une indisponibilité des numéros d'urgence.

En cas d'interruption totale du Service pour une durée continue supérieure à 24 heures, sauf cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil et conformément à l'article 15 des présentes CGA, l'Abonné pourra obtenir sur demande écrite, à titre de clause pénale, un avoir calculé sur le montant de l'abonnement mensuel au Service, au prorata de la période d'indisponibilité.

Le dépassement de ce délai ouvre droit pour l'Abonné à une indemnité d'un montant égal au prorata de la mensualité due pour le service interrompu au-delà de la durée précitée.

L'avoir viendra en déduction de la prochaine facture de l'Abonné.

Le raccordement au réseau Fibre Optique du domicile de l'Abonné ne doit faire l'objet d'aucune modification de ladite installation par l'Abonné lui-même. Cette disposition concerne aussi bien la fibre que le terminal optique (ONT).

Toute dégradation du terminal optique (ONT) ou de la prise terminale optique (PTO) du fait de la négligence de l'Abonné et nécessitant la remise en état par une équipe de techniciens spécialisés sera facturée d'environ 500 Euros TTC (montant à parfaire au jour de la facturation en fonction du devis validé par l'Abonné).

En outre, toute destruction de la fibre optique ou de la prise terminale optique (PTO) entraînant son remplacement sera facturée d'environ 500 Euros TTC (montant à parfaire au jour de la facturation en fonction du devis validé par l'Abonné).

Par ailleurs, toute demande d'intervention d'un technicien de la part de l'Abonné qui n'aurait pas suivi au préalable les indications téléphoniques fournies par VITIS et qui s'avérerait intempestive sera facturée 80 Euros TTC.

Par ailleurs, l'attention de l'Abonné est attirée sur le fait qu'il dispose de la possibilité de déplacer le rendez-vous fixé avec le technicien minimum cinq (5) jours ouvrés avant la date de rendez-vous initiale. Tout déplacement de rendez-vous qui ne respecterait pas le délai ci-dessus, sera facturé d'un montant de 60 euros TTC aux frais de l'Abonné.

En cas d'absence de l'Abonné lors du rendez-vous de raccordement de son domicile, des frais d'un montant forfaitaire de 120 euros TTC seront appliqués.

## **13. TARIF, PROMOTIONS ET MODALITÉS DE PAIEMENT**

### **13.1 Tarif**

L'ensemble des prix du Service, des services complémentaires et optionnels, des frais et du dépôt de garantie figure sur le site internet <http://www.videofutur.fr>, dans la rubrique Fiche d'Information Standardisée, ils sont mentionnés en euros TTC.

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

Le prix du Service, ainsi que les modalités de paiement de ce prix, sont indiqués dans les C.P. applicables ou à défaut seront indiqués sur le site internet <https://www.lafibrevideofutur.fr> au moment de la souscription au Service.

Ces tarifs sont ceux en vigueur au jour de la souscription au Service et sont susceptibles d'être modifiés dans le cadre de C.P. applicables ou d'offres promotionnelles dont les conditions seront définies ultérieurement.

Concernant les promo-codes VOD (offres promotionnelles), il en existe de deux sortes :

- celles concernant l'offre d'achat
- celles concernant l'offre de location

Ces deux promo-codes VOD sont distincts et différents de sorte que l'Abonné ne pourra prétendre à aucun remboursement en cas d'erreur de renseignement d'un des deux types de codes ci-dessus et de non-respect des instructions figurant dans le courriel prévu à cet effet.

Ces promo-codes sont générés par VITIS et les modalités d'application sont détaillées dans le courriel de VITIS envoyé à l'Abonné.

VITIS est libre de faire évoluer les tarifs de ses Services et de ses Options. Dans ce cas, l'Abonné en est informé par tout moyen un (1) mois avant l'entrée en vigueur des nouveaux tarifs. L'Abonné peut, s'il refuse une augmentation de tarifs appliquée sur les Services et/ou Options, résilier son abonnement durant les quatre (4) mois qui suivent l'entrée en vigueur des nouveaux tarifs et ce, même avant l'expiration de la période minimale d'abonnement.

Enfin, l'attention de l'Abonné est attirée sur le fait que les frais de raccordement coûtent 120 euros TTC et que les frais d'activation de ligne coûtent 60 euros TTC mais que l'ensemble de ces frais peuvent être offerts par VITIS.

### **13.2 Modalités de paiement**

L'Abonné autorise expressément VITIS à lui délivrer chaque mois une facture sous forme électronique, sauf instruction contraire de la part de l'Abonné.

La facturation débute à compter du jour de la date de mise en service du Service.

La facture est envoyée au client le 02 de chaque mois et le prélèvement correspondant est envoyé à la banque le 05 de chaque mois. A compter de cette date, la facture est considérée comme payée.

En cas de rejet du prélèvement, notifié par la banque sous 15 jours, la facture sera considérée comme impayée. Dès lors, l'Abonné sera considéré en défaut de paiement.

La facture est accessible en ligne sur l'Espace Client de VITIS accessible avec les identifiants qui lui ont été communiqués lors de son inscription, pendant un délai de douze (12) mois. L'Abonné recevra chaque mois une notification de mise à disposition de sa facture sur l'adresse électronique renseignée dans l'Espace Client.

Le défaut de paiement du montant de l'Abonnement par l'Abonné entraîne après une mise en demeure restée sans effet pendant un délai de huit (8) jours, l'application d'intérêts sur la somme non payée exigibles par jour de retard à compter de l'échéance initialement prévue au taux correspondant à trois (3) fois le taux d'intérêt légal, sans préjudice du droit pour VITIS, à l'expiration d'un délai de trente (30) jours à compter de la mise en demeure susvisée, de procéder à la résiliation de plein droit du Contrat si les sommes qui lui sont dues restent impayées à cette date.

Le cas échéant, l'Abonné est également redevable des frais supportés par VITIS du fait des défauts de paiements, comme les rejets de prélèvement automatique ou de chèques, majorés forfaitairement d'un montant de quinze (15) euros TTC pour frais de dossier.

En cas de non-paiement dans les quinze (15) jours suivant cette première relance, une mise en demeure par RAR sera adressée à l'Abonné et une facture pour retard de paiement d'un montant de quinze (15) euros TTC sera établie et disponible depuis l'espace client de l'Abonné.

L'Abonné peut désigner un tiers payeur qui recevra les factures et procédera à leur règlement.

Dans ce cas, l'Abonné demeure seul titulaire des droits et obligations au titre des présentes à l'égard de VITIS.

En cas de défaillance du tiers payeur, l'Abonné reste responsable du paiement des factures.

#### **14. OBLIGATIONS DE L'ABONNE**

- **Sur la manipulation du matériel**

L'Abonné reconnaît expressément que les Biens qui lui seront adressés par VITIS et/ou ses Partenaires demeureront, à tout moment, y compris après la résiliation ou l'expiration du Contrat, pour quelque raison que ce soit, la propriété exclusive de VITIS et/ou de ses Partenaires.

L'Abonné s'engage à utiliser et retourner les Biens qui lui seront adressés par VITIS et/ou ses Partenaires conformément aux stipulations du Contrat et, d'une manière générale, avec tout le soin nécessaire. Notamment :

(i) l'Abonné devra prendre les précautions nécessaires afin d'éviter que les Biens ne soient endommagés, ainsi, l'Abonné devra prendre connaissance des manuels d'utilisation du Matériel mis à sa disposition et ne devra notamment pas les exposer à la poussière, aux variations de températures, aux rayons du soleil, à l'humidité, à l'eau, à des vibrations ou à des chocs, ni les

nettoyer autrement qu'à l'aide d'un chiffon humide, ni les laisser à la portée d'enfants en bas âge ;

(ii) l'Abonné acquiert le droit d'utiliser les Biens qui lui seront adressés par VITIS et/ou ses Partenaires, dans un cadre strictement familial et s'interdit de les détourner de cette utilisation et notamment de les prêter, d'en faire un usage public, même gratuit et de donner des représentations payantes, sans s'être acquitté des droits complémentaires à cet effet l'Abonné s'interdit de reproduire toute œuvre fixée ou diffusée en utilisant les Biens qui lui sont mis à disposition par VITIS, sur tout support, en entier ou en partie ;

(iii) l'Abonné devra prendre toute mesure nécessaire afin d'éviter tout vol de l'un quelconque des Biens qui lui auront été adressés par VITIS et/ou ses Partenaires;

(iv) Certains contenus malveillants (virus, applications inconnues...) sont susceptibles d'endommager le Matériel et données et ou permettre à des tiers d'y accéder à l'insu de l'Abonné. Il est nécessaire d'utiliser un logiciel anti-virus adapté, de mettre à jour les logiciels, de télécharger des applications connues et de sauvegarder régulièrement les données.

- Sur l'usage illicite du Service

L'Abonné s'engage à ne pas transmettre, diffuser, faire transmettre ou faire diffuser, via l'accès Internet et/ou le matériel fourni par VITIS ou l'un de ses partenaires assurant la fourniture de Service, tout contenu susceptible d'être contraire aux lois nationales et internationales. Est par conséquent interdit tout contenu incitant à la haine raciale, au suicide, aux crimes et délits, à l'apologie des crimes contre l'humanité ; à caractère diffamatoire, injurieux, portant atteinte à la vie privée, au droit à l'image, susceptible de troubler l'ordre public ou comportant des éléments de pornographie infantine, sans que cette liste soit exhaustive.

De même, toute commercialisation du Service ou toute utilisation du Service par de multiples utilisateurs autres que ceux du foyer, est interdite.

De même VITIS met à disposition de l'Abonné des outils permettant de contrôler les accès et contenus susceptibles d'être inadaptés aux mineurs.

A cet effet et conformément à la recommandation du Conseil Supérieur de l'Audiovisuel en date du 15 décembre 2004, VITIS met à la disposition de l'Abonné une fonctionnalité de contrôle parental applicable aux programmes de Catégorie V. Ce dispositif permet de verrouiller l'accès à ces programmes grâce à un code parental. Il est rappelé que le fait de permettre la visualisation par un mineur de contenus à caractère violent ou pornographique peut être sanctionné pénalement en application de l'article 227-24 du Code Pénal.

VITIS ne pourra être tenu responsable en cas d'éventuel contournement du contrôle parental.

L'Abonné reconnaît expressément être informé qu'il est interdit de mettre à disposition des données susceptibles de porter atteinte à un tiers notamment en termes de propriété intellectuelle et/ou littéraire et/ou artistique et/ou industrielle.

L'Abonné est le seul responsable de l'utilisation des données qu'il consulte, stocke et met à disposition sur les réseaux de communications électroniques et les services audiovisuels.

Le piratage nuit à la création artistique. Les téléchargements ou mises à disposition de fichiers illicites ou protégés sont par conséquent interdits.

L'Abonné s'engage également à ne pas procéder à des intrusions dans des systèmes informatisés, à ne pas propager de programmes destinés à nuire comme des virus, à ne pas faire une utilisation frauduleuse, abusive ou excessive du Service telle que spamming ou e-mail bombing.

Si les points visés au présent article ne sont pas respectés par l'Abonné, VITIS et/ou son Partenaire se réserve le droit d'interrompre le Service ou de résilier de plein droit le Contrat, à l'expiration d'un délai de 10 jours courant à compter de la mise en demeure d'avoir à cesser tout agissement fautif restée infructueuse et sans que l'Abonné ne puisse prétendre à aucune indemnité.

VITIS décline toute responsabilité en cas de non-respect de ces recommandations par l'Abonné. En application de la réglementation en vigueur, VITIS et/ou son Partenaire peuvent être amenés à transmettre à l'Abonné toute plainte le concernant dans le cadre de l'utilisation des Services, et à communiquer tout élément relatif à ce dernier sur réquisition de l'autorité judiciaire et administrative.

Il est rappelé que les données circulant sur les réseaux de communications électroniques sont susceptibles d'être détournées. De ce fait, la communication par l'Abonné de données confidentielles est faite à ses risques et périls.

Il appartient par conséquent à l'Abonné de prendre toutes les mesures appropriées afin de préserver l'intégrité et la confidentialité des données de toute nature, et ce dans le respect de la réglementation applicable en France.

L'Abonné est seul responsable des conséquences de tout dommage dont il sera établi qu'il est :

- subi du fait de l'utilisation par un tiers de toute information confidentielle et personnelle liée à l'Abonnement que l'Abonné aura rendu accessible (mot de passe, code confidentiel) ;
- occasionné à VITIS ou à tout tiers du fait de l'utilisation fautive que l'Abonné aura faite de sa connexion à Internet ;
- lié à l'exploitation et/ou l'utilisation fautive des données et informations que l'Abonné aura introduites sur Internet.

Effectuer un branchement sur le réseau de VITIS et/ou de son Partenaire ou utiliser des matériels non conformes et/ou piratés, permettant d'accéder à des Services non souscrits sont susceptibles de constituer des infractions pénales.

L'Abonné devra restituer à VITIS et/ou ses Partenaires l'ensemble des Biens qui lui ont été fournis par VITIS en cas d'expiration ou de résiliation du Contrat, pour quelque raison que ce soit et ce, dès la date de prise d'effet de l'expiration ou de la résiliation susvisée.

Dans l'hypothèse où l'Abonné ne restituerait pas l'un ou plusieurs des Biens qui lui auront été adressés par VITIS et/ou ses Partenaires ou restituerait à VITIS et/ou ses Partenaires un ou plusieurs Biens dégradés du fait de l'Abonné, l'Abonné sera, sans préjudice de tous autres droits et actions de VITIS et/ou ses Partenaires aux termes du Contrat et/ ou de la réglementation applicable, immédiatement redevable des montants précisés aux présentes pour les Biens non restitués ou dégradés.

L'Abonné reconnaît expressément que VITIS et/ou ses Partenaires pourra, dans de telles

hypothèses, recouvrer ces sommes et s'interdit expressément de prendre toute mesure, de quelque nature qu'elle soit, de nature à empêcher VITIS et/ou ses Partenaires de procéder à ce recouvrement.

L'Abonné est seul responsable des dommages et préjudices directs, matériels ou immatériels, causés par lui-même (ou ses préposés) à VITIS, du fait de l'utilisation illégale ou non du Service. Dans les cas indiqués ci-dessus, l'Abonné s'engage à indemniser VITIS en cas de condamnation à l'encontre de cette dernière au paiement de dommages et intérêts (y compris les frais d'avocat). Par ailleurs, l'Abonné s'engage à rembourser VITIS des frais occasionnés par la réparation des dommages qu'il a causés.

## **15. DURÉE, RÉSILIATION ET EFFETS**

Certaines Offres prévoient une période d'engagement d'une durée déterminée de douze (12) mois correspondant à la période initiale d'engagement. Cette durée court à compter de la date de mise en service du Service, et non à compter de sa souscription.

À toutes fins utiles, l'Abonné est informé que sa date de fin d'engagement figure sur ses factures.

### **15.1. Résiliation pour faute à l'initiative de l'une ou l'autre des parties**

L'Abonnement pourra être résilié de plein droit, par l'une ou l'autre des parties, 15 jours calendaires après une mise en demeure restée sans effet, adressée à la partie défaillante, en cas de manquement grave aux obligations contractuelles.

En cas de résiliation par VITIS et/ou son Partenaire pour faute de l'Abonné, ce dernier sera redevable de l'indemnité prévue ci-dessous, sans préjudice de tous dommages et intérêts que VITIS et/ou son Partenaire serait fondés à demander.

En cas de résiliation du Contrat avant l'expiration des 12 (douze) premiers mois d'engagement, les sommes dues par l'Abonné deviennent immédiatement exigibles.

L'Abonné est informé de ce que le traitement d'une demande de résiliation mobilise du personnel de VITIS et occasionne des frais administratifs (notamment d'instruction et de clôture du dossier de fermeture de la ligne, d'information auprès de l'opérateur d'infrastructure, de récupération de matériel, du reconditionnement du matériel, de son entrée en stock) qu'elle est fondée à facturer à l'Abonné à hauteur de 50 euros TTC.

### **15.2. Résiliation à l'initiative de l'Abonné**

Certaines Offres prévoient une période d'engagement pour une durée déterminée de douze (12) mois correspondant à la période initiale d'engagement. Cette durée court à compter de la date de mise en service du Service, et non à compter de sa souscription.

A l'issue de la période d'engagement initiale, si l'Abonné ne souhaite pas mettre fin au Contrat, ce dernier est automatiquement renouvelé pour une période indéterminée mais résiliable d'un mois à l'autre.



Si l'Abonné, qui s'est engagé pour une période minimale de 12 mois, résilie le Service avant la fin de sa période minimale d'abonnement, les redevances restantes à courir jusqu'à l'expiration de cette période deviennent immédiatement exigibles (hors promotion).

Une fois la période d'engagement expirée, l'Abonné est libre de résilier son abonnement, sans frais de résiliation.

L'Abonné est informé de ce que le traitement d'une demande de résiliation mobilise du personnel de VITIS et occasionne des frais administratifs (notamment d'instruction et de clôture du dossier de fermeture de la ligne, d'information auprès de l'opérateur d'infrastructure, de récupération de matériel, du reconditionnement du matériel, de son entrée en stock) qu'elle est fondée à facturer à l'Abonné à hauteur de 50 euros TTC.

Toute demande de résiliation du Service Internet doit être faite à l'aide du formulaire adéquat, téléchargeable sur le site Internet VIDEOFUTUR dans la rubrique « Mon Compte », à renvoyer par courrier recommandé avec accusé de réception à VITIS – VIDEOFUTUR – Service Client – 10 avenue de l'Arche CS 50052 92419 COURBEVOIE Cedex.

Afin d'identifier et d'authentifier les résiliations, toute demande de résiliation doit préciser au minimum, les noms, prénoms, le numéro de Ligne de l'Abonné ou son identifiant Abonné.

A défaut de respecter ce formalisme, toute demande de résiliation par l'Abonné ne pourra être prise en compte par VITIS.

La résiliation du Service entraîne automatiquement la résiliation de Service(s) optionnel(s) associé(s). En revanche, la résiliation d'un Service Optionnel n'entraîne pas la résiliation du Service. Toute demande de résiliation de Service(s) optionnel(s) doit se faire par courrier simple ou par courrier électronique.

A la date effective de résiliation, VITIS mettra à disposition de l'Abonné sa dernière facture mentionnant le trop-perçu le cas échéant, et le paiement de celui-ci sur son espace abonné.

La résiliation sera effective sous 10 jours calendaires après réception du formulaire complet, en vertu des dispositions de l'article L 224-39 du Code de la consommation. A réception du formulaire et après étude du dossier par le Service Clients – Résiliation, dans les 10 jours ouvrés, l'Abonné recevra par courrier électronique ou lettre simple, un numéro de restitution (RMA pour Retour Matériel Autorisé pour les abonnés dont le numéro commence par R-FIB) à indiquer lors du renvoi du matériel. Le cas échéant, le Service Client communiquera à l'Abonné les informations nécessaires à l'acheminement du matériel.

Il est porté à la connaissance de l'Abonné que conformément à l'article L.224-39 du code de la consommation, la durée du préavis de résiliation par l'Abonné de son abonnement ne peut excéder dix jours à compter de la réception par VITIS de la demande de résiliation.

Par exemple, si le terme de l'abonnement arrive à échéance un 15 avril, mais que la réception de la demande de résiliation a été effectuée un 2 avril, l'Abonné sera facturé par VITIS des 3 jours restants dus.

L'Abonné peut toutefois demander que cette résiliation prenne effet plus de dix jours après la réception, par VITIS, de sa demande de résiliation.

En conséquence, l'Abonné sera facturé par VITIS au prorata du service fourni, tenant compte de la date effective de résiliation de l'abonnement.

Enfin, l'Abonné est informé que la responsabilité de VITIS ne pourra être engagée que pour les seuls dommages directs résultant d'une faute prouvée à son encontre. Sont exclus les préjudices indirects. On entend par préjudices indirects notamment les préjudices financiers et commerciaux, les pertes de chiffres d'affaires, de bénéfice ou de clientèle et les pertes ou les corruptions de données, de fichiers et/ou de programme.

En cas de décès de l'Abonné, il appartient aux ayants droits de résilier le Contrat dans les conditions définies dans le présent article.

Enfin, l'Abonné est informé que tout changement d'offre en cours d'abonnement entraînera la résiliation de l'ancien contrat et la création d'un nouveau, pour une nouvelle période d'engagement de 12 mois.

Aucun frais de résiliation n'est dû par l'Abonné dans les situations suivantes :

- En cas de force majeure ;
- En cas de faute commise par VITIS et/ou son Partenaire dans la fourniture du Service causant une interruption du service de plus de 15 jours ;
- déménagement de l'Abonné dans une zone non éligible et sous réserve que la demande de résiliation de l'abonnement soit faite dans un délai maximum d'un (1) mois à compter de la date du déménagement ;
- situation de surendettement pour l'Abonné confronté à des difficultés financières ayant donné suite à notification de recevabilité en Commission de Surendettement des Particuliers ;
- En cas de décès de l'Abonné y compris pour les Contrats souscrits par l'Abonné pour son conjoint, un ascendant direct ou un descendant direct qui décède ;
- En cas de déménagement de l'Abonné à l'étranger pour une longue durée ;
- En cas de licenciement (seulement si l'Abonné était sous contrat à durée indéterminée) ;
- En cas de situation de surendettement de l'Abonné ;
- En cas de décès de l'Abonné ;
- En cas de mise en détention dans un établissement pénitentiaire pour une durée de 3 mois minimum ;
- En cas de maladie ou handicap physique de l'Abonné rendant impossible l'utilisation du Service ;
- En cas d'hospitalisation et/ou arrêt maladie de l'Abonné, pendant plus de trois (3) mois ;
- En cas de mise sous tutelle ou curatelle du Client ;

Dans tous les cas susmentionnés, l'Abonné est informé de ce qu'il devra accompagner sa lettre de résiliation d'un justificatif permettant de justifier sa situation. A ce titre, aucun justificatif ne sera accepté par VITIS postérieurement à l'envoi de la lettre de résiliation.

En conséquence, et à défaut de fournir le justificatif concomitamment à l'envoi de la lettre de résiliation, l'Abonné sera redevable des frais de résiliation correspondants.

En tout état de cause, il appartient à l'Abonné de prendre toutes les dispositions utiles pour procéder à des sauvegardes régulières des données hébergées. En particulier, l'Abonné veillera à procéder à la récupération des données hébergées préalablement à toute résiliation.

Si la somme éventuellement due par l'Abonné est supérieure au montant du dépôt de garantie, VITIS sera en droit de facturer l'Abonné, en sus du dépôt de garantie déjà prélevé, d'un montant correspondant au matériel manquant et/ou aux factures impayées (un montant forfaitaire de 75 euros TTC par Box TV ou Routeur perdu, endommagé ou non retourné du fait de l'Abonné, et/ou 20 Euros pour chaque accessoire manquant ou endommagé du fait de l'Abonné).

Dans ce cas, sera déduit du montant des sommes restant éventuellement dues par l'Abonné le montant du dépôt de garantie déjà prélevé.

### **15.3. Résiliation à l'initiative de Vitis**

VITIS peut résilier le Contrat de l'Abonné sans que ce dernier ne puisse prétendre à une quelconque indemnisation, dans les cas suivants :

- En cas de non paiement du Dépôt de Garantie, des frais administratifs et/ou des frais de préparation.
- En cas de non paiement des factures par l'Abonné sur une période de plus trente jours (30) et en l'absence de régularisation par l'Abonné, 15 jours calendaires après une mise en demeure restée sans effet, Dans ce cas, les factures restent exigibles ainsi que les éventuels frais liés à la résiliation (frais d'administration de clôture de ligne et autre engagement éventuellement restant).
- En cas de fausse déclaration de l'Abonné concernant le contrat, la résiliation pouvant intervenir immédiatement après en avoir avisé l'Abonné ;
- En cas de perturbations graves du réseau ayant pour origine l'accès frauduleux de l'Abonné ;
- En cas de demande émanant des autorités judiciaires et/ou administratives compétentes ;
- En cas d'utilisation abusive du Service caractérisant au moins une infraction au sens du droit pénal ;
- En cas de fraude ou de malversation de la part de l'Abonné et sans préjudice de toute demande de réparation ;
- En cas de cession partielle ou totale de son contrat par l'Abonné à un tiers sans autorisation de VITIS ;
- En cas de violation aux droits de propriété intellectuelle ;
- En cas de fraude envers VITIS ou l'un de ses partenaires ;

### **15.4 Suspension des services**

VITIS se réserve le droit de suspendre ou limiter l'accès à tout ou partie des Services souscrits par l'Abonné en cas d'inexécution de l'une des obligations de l'Abonné présentant un caractère suffisamment grave pour VITIS et notamment :

- En cas de défaut de paiement par l'Abonné, d'une ou plusieurs factures arrivées à échéance. Cette inexécution de l'Abonné et ses conséquences présentent un caractère suffisamment grave pour VITIS ;
  - Dans l'attente du dépôt de garantie ou de l'avance sur facturation ou en cas de non versement de ceux-ci ;

VITIS doit préalablement notifier par tous moyens à l'Abonné la suspension ou la limitation d'accès au Service. La mise en œuvre de la suspension et/ou limitation d'accès au Service dispense

VITIS de son obligation de fournir le Service et ne donne droit à aucune indemnité au bénéfice de l'Abonné.

La responsabilité de VITIS ne saurait être engagée à raison des éventuelles conséquences dommageables de la suspension et/ou limitation d'accès au Service sur les activités de l'Abonné.

Pendant la période de suspension ou limitation d'accès au Service, l'Abonné reste tenu à son obligation de paiement et le Service lui est facturé. Le rétablissement du service après suspension ou limitation d'accès intervient dans un délai maximal de quarante-huit heures après que l'événement l'ayant justifié ait pris fin.

Des frais forfaitaires de rétablissement du Service, d'un montant de 30 euros TTC, seront facturés à l'Abonné par VITIS.

En cas de suspension ou de limitation d'accès au Service pour une durée supérieure à trois mois, VITIS peut résilier le contrat de plein droit. Dans cette éventualité, VITIS notifie à l'Abonné la résiliation du contrat par voie recommandée avec avis de réception.

### **15.5 Déménagement**

En cas de déménagement de l'Abonné dans un endroit situé dans une zone éligible, et sous réserve que l'Abonné ait prévenu VITIS de son déménagement au moins un (1) mois à l'avance par courrier, VITIS assure la continuité du Service à la nouvelle adresse qui lui aura été indiquée par l'Abonné, sous réserve de faisabilité technique.

L'Abonné ne pourra en aucun cas transférer automatiquement son Service et aura donc l'obligation d'en avertir préalablement VITIS.

L'Abonné peut subir une coupure de son Service lors de son déménagement et jusqu'à la mise en service du Service à la nouvelle adresse, confirmée par un courrier d'activation. Dans ce cas, l'Abonné ne peut prétendre à une indemnisation de la part de VITIS du fait de l'impossibilité rencontrée d'accéder au Service.

Toute demande de déplacement de ligne dans le cadre d'un déménagement à l'intérieur d'une zone éligible sera facturée 50 Euros TTC, au titre des frais administratifs de fermeture de la ligne de l'ancien domicile de l'Abonné.

L'attention de l'Abonné est attirée sur le fait que le déménagement dans une zone éligible entraîne la création d'un nouveau contrat avec une nouvelle période d'engagement pour une durée de 12 mois.

En conséquence, l'ancien abonnement sera résilié et l'Abonné sera redevable de frais administratifs d'un montant de 50 euros TTC au titre de la clôture de la ligne.

## **16. RESPONSABILITÉ**

La responsabilité de VITIS ne saurait être engagée dans les cas suivants :

- en cas de contaminations par des virus et/ou des intrusions dans le système informatique des Abonnés effectuées par des tiers ;
- non-respect des procédures d'installation par l'Abonné ;
- dysfonctionnement des Équipements et/ou du réseau informatique du fait de l'Abonné ;
- en cas de force majeure telle que définie à l'article « Cas de force majeure » ;

- en cas d'aléas liés à la propagation des ondes électromagnétiques ou cas fortuit pendant les périodes de conjonctions solaires ou lunaires ;
- en cas d'utilisation du Service par l'Abonné non conforme aux stipulations des présentes conditions ;
- en cas de poursuites judiciaires à l'encontre de l'Abonné du fait de l'usage, constitutif d'une infraction, du Service fourni par VITIS ;
- quant au contenu des services consultés, y compris ceux accessibles via les annuaires, de la nature des données interrogées, transférées ou mises en ligne par les Abonnés et d'une manière générale de toute information consultée par l'Abonné ;
- en cas de fourniture par l'Abonné de données erronées le concernant ou devenant obsolètes ;

## **17. CAS DE FORCE MAJEURE**

Aucune des deux parties ne sera tenue pour responsable vis-à-vis de l'autre de la non-exécution ou des retards dans l'exécution d'une obligation des présentes qui seraient dus au fait de l'autre partie consécutivement à la survenance d'un cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil. Le cas de force majeure suspend les obligations nées des présentes pendant toute la durée de son existence.

Toutefois, si le cas de force majeure avait une durée d'existence supérieure à quinze (15) jours consécutifs, il ouvrirait droit à la résiliation de plein droit du présent contrat par l'une ou l'autre des parties huit (8) jours après l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception notifiant cette décision.

## **18. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE**

L'intégralité des éléments constituant le site VITIS relève de la législation française et internationale sur le droit d'auteur et la propriété intellectuelle. Tous les droits de reproduction sont réservés, y compris pour les représentations iconographiques et photographiques des œuvres présentées sur le site. Les marques reproduites sur le site VITIS sont déposées par les sociétés qui en sont propriétaires, VITIS étant titulaire des droits d'utilisation. L'Abonné s'interdit de reproduire tout ou partie des éléments présentés sur le site VITIS sur tout support et par tout procédé, sauf autorisation expresse de VITIS ou des titulaires des droits sur l'élément en question. L'Abonné s'interdit de décompiler, déchiffrer, extraire ou modifier toute information, donnée, paramètre ou tout autre élément composant les Biens fournis par VITIS.

L'Abonné est informé que les contenus audiovisuels composant le Service et les options éventuelles, en ce compris les films, images, illustrations et tout autre élément protégé par le droit d'auteur font l'objet de protection au titre du droit de la propriété intellectuelle, dont sont titulaires les détenteurs de droits de propriété intellectuelle, les fournisseurs et distributeurs de contenus et/ou leurs licenciés.

L'Abonné ne se voit conférer aucune cession de droits de propriété intellectuelle à son bénéfice à l'occasion de l'utilisation du Service.

Ainsi, les droits dont VITIS ou tout autre détenteur de droits de propriété intellectuelle est titulaire, limitent la diffusion du contenu des Services, en ce compris le téléchargement et le stockage dudit contenu, à destination de ses seuls Abonnés via le Matériel, pour un usage exclusivement privé et non commercial.

L'Abonné reconnaît qu'il n'est pas autorisé à :

- reproduire, redistribuer, céder, louer ou transférer les contenus du Service ;
- contourner, éviter, supprimer, désactiver, compromettre ou faire échec à toute technologie de cryptage, de signalisation de droits ou de protection de copie avec laquelle les contenus du Service est associé ;
- éditer, modifier, traduire ou créer d'œuvres dérivées ou d'adaptations des contenus du Service ;
- décompiler, reproduire, procéder à de la rétro-ingénierie, désassembler les contenus du Service ;
- dupliquer ou reproduire (y compris « graver ») les contenus du Service, ou une partie de ceux-ci, sur tout support physique, y compris les CD, DVD, VCD, tout ordinateur ou autre matériel, connu ou inconnu à ce jour.

Tout acte de reproduction, représentation ou utilisation quelconque que l'Abonné effectuerait, autres que ceux autorisés par le code de la propriété intellectuelle, constituerait un acte de contrefaçon et une faute contractuelle, les présentes C.G.A du Service étant souscrites pour l'usage domestique et personnel de l'Abonné au sein de son cercle de famille.

## **19. DONNÉES PERSONNELLES**

### **19.1 Informations générales**

Dans le cadre de la souscription et de l'utilisation des Services, l'Abonné est amené à transmettre à VITIS des données personnelles le concernant.

Ainsi, les informations recueillies dans le cadre de la souscription du Service, ainsi que celles recueillies lors du traitement de l'utilisation du Service par l'Abonné font l'objet d'un traitement informatique.

Les données personnelles de l'Abonné sont traitées à des fins de mesure d'audience et pour la gestion technique et commerciale de l'Abonnement et notamment:

- la prévention des impayés et la lutte contre la fraude ;
- le paiement des factures ;
- la gestion des précontentieux et des contentieux ;
- la gestion des droits demandes d'exercice des droits des personnes ;
- la fourniture et le fonctionnement du Service ;
- l'organisation de jeux-concours ;
- la communication avec l'Abonné sur les nouvelles offres VITIS ;
- l'assistance technique ;

VITIS s'engage à conserver les données personnelles uniquement pendant la durée nécessaire à la gestion de la relation commerciale et pendant les durées légales de conservation et de prescription.

VITIS prend les mesures propres à assurer la protection et la confidentialité des informations nominatives qu'elle détient ou qu'elle traite dans le respect des dispositions de la loi n° 78-17 du 6 Janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, modifiée, et du Règlement Général sur la Protection des Données personnelles n° 2016/679 du 27 avril 2016.

VITIS prendra toutes les précautions raisonnables afin de préserver la sécurité des informations relatives à l'Abonné et notamment d'empêcher qu'elles ne soient déformées, endommagées ou communiquées à des tiers non autorisés. Il est toutefois expressément indiqué à l'Abonné que, dans le cadre de la lutte contre les fraudes sur Internet, les informations relatives à l'Abonné pourront être transmises à FIA - NET pour vérification.

Plus généralement, les données pourront également être communiquées, en raison de demandes judiciaires ou administratives, à des organismes publics ou auxiliaires de justice afin de se conformer à toute loi ou réglementation en vigueur.

L'Abonné est informé que ses données seront traitées par le personnel de VITIS, ainsi que des sous-traitants, partenaires ou prestataires de VITIS afin d'assurer la bonne exécution du contrat passé entre VITIS et l'Abonné.

En particulier, les données personnelles de l'Abonné sont susceptibles aux fins de l'exécution des présentes, d'être transférées à des prestataires en dehors de l'Union Européenne, dans le respect de la réglementation applicable à la protection des données personnelles.

L'Abonné est informé qu'à défaut de mise à jour de ses données personnelles initialement transmises à VITIS, les Services, objets de l'Abonnement ne pourront être correctement assurés. La communication et l'actualisation de ces données personnelles sont donc nécessaires à la bonne exécution des Prestations de VITIS.

Sous réserve de l'accord exprès de l'Abonné, les données de l'Abonné autres que les données bancaires pourront être communiquées à des fins de prospection commerciale à des partenaires de VITIS.

Ainsi, l'Abonné ne pourra être sollicité par courrier électronique ou par SMS sans consentement exprès de sa part.

Sous réserve de l'accord exprès de l'Abonné, les coordonnées bancaires de l'Abonné inscrit auprès de VITIS sont conservées exclusivement par la Banque de VITIS, dans le respect des règles de sécurité des données personnelles. Ces coordonnées bancaires ne feront l'objet d'aucune communication de quelque nature que ce soit.

A tout moment, l'Abonné peut exercer son droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, d'information complémentaire et, d'opposition sur le traitement des données à caractère personnel le concernant, auprès de VITIS en envoyant une lettre recommandée avec accusé de réception et un justificatif d'identité à : VITIS – VIDEOFUTUR, 10 avenue de l'Arche 92419 CS 50052 Courbevoie Cedex.

Par ailleurs, l'Abonné est informé qu'il peut obtenir copie des données le concernant et/ou obtenir le transfert de ses données auprès d'un autre responsable de traitement, en envoyant une lettre recommandée avec accusé de réception et un justificatif d'identité à : VITIS – VIDEOFUTUR, 10 avenue de l'Arche 92419 CS 50052 Courbevoie Cedex.

L'Abonné peut également définir des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication à des tiers des données personnelles le concernant après son décès.

Le cas échéant, l'Abonné a la possibilité d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

### **19.2 Enregistrement des appels**

L'Abonné est informé que ses conversations téléphoniques avec le service client de VITIS sont susceptibles d'être écoutées et/ou enregistrées par VITIS à des fins probatoires et/ou à fin d'améliorer la qualité de nos services.

Ces conversations sont conservées pendant une durée de six (6) mois maximum à compter de leur enregistrement sauf réglementation particulière.

### **19.3 L'annuaire universel**

Lors de la souscription au Service de Téléphone, l'Abonné est informé que son numéro de téléphone est automatiquement mis sur Liste Rouge et n'est donc pas communiqué aux services de renseignement téléphonique.

L'Abonné a la possibilité de demander la publication de son numéro de téléphone ainsi que ses coordonnées dans les annuaires et communiqués par les services de renseignements sur demande écrite auprès du Service Client. L'Abonné peut également limiter à tout moment et gratuitement les critères de parution concernant ses données.

Ainsi, l'Abonné peut s'opposer :

- à ce que l'adresse complète de son domicile figure sur les annuaires et services de renseignements ;
- à ce qu'il soit fait référence à son sexe, sous réserve d'absence d'homonymie (liste initiale prénom) ;
- à ce que ses données à caractère personnel soient utilisées dans des opérations de prospection directe à l'exception d'opérations concernant la fourniture du Service et relevant de la relation contractuelle entre l'Abonné et VITIS ;
- ou encore à figurer dans des listes permettant la recherche inversée de son identité à partir de son numéro de téléphone (liste anti-recherche inversée) ;

L'Abonné est informé qu'il peut, dans les conditions prévues aux articles 35 et suivants de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, rectifier, compléter, mettre à jour ou effacer les données de la liste « Annuaire universel » le concernant directement auprès de VITIS en envoyant un courrier postal à : VITIS – VIDEOFUTUR, 10 avenue de l'Arche 92419 CS 50052 Courbevoie Cedex.

### **19.4 Bloctel**

Le service BLOCTEL est une mission de service public permettant, d'une part aux Abonnés d'inscrire un ou des numéros de téléphone sur la liste BLOCTEL, et d'autre part aux professionnels de traiter des fichiers en les expurgant des numéros de téléphone inscrits sur la liste BLOCTEL. Pour bénéficier de ce service, l'Abonné devra entrer son (ou ses) numéro(s) de téléphone (huit numéros maximum) sur le site [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr). Avant de solliciter téléphoniquement l'Abonné, VITIS devra s'assurer qu'il n'est pas inscrit sur la liste d'opposition.

### **19.5 Changement de titulaire de l'abonnement**

Le changement de titulaire de l'Abonnement est possible pour le cercle familial proche (1er degré de parenté), sauf dans les cas ci-dessous :

- l'Abonnement comporte des impayés,



- déménagement, résiliation ou portabilité en cours,
- le repreneur est mineur.

## **20. PORTABILITÉ AU SEIN DE L'UNION EUROPÉENNE**

Par application du règlement n° 2017/1128 relatif à la portabilité transfrontalière des services de contenu en ligne dans le marché intérieur, l'Abonné peut accéder au service fourni à partir de n'importe quel autre État membre de l'Union européenne dans lequel il est présent temporairement. Conformément au texte précité, cette présence temporaire s'entend de toute présence dans un État membre autre que l'État membre de résidence pour une durée limitée, telle que, par exemple, une présence à des fins de loisir, de voyage, de voyage d'affaires ou dans le cadre de la mobilité à des fins d'apprentissage.

Le service fourni au titre de sa portabilité transfrontalière présente les mêmes caractéristiques que s'il l'était dans l'État membre de résidence de l'Abonné, en l'occurrence quant à son contenu, sur la gamme et le même nombre d'appareils, pour le même nombre d'utilisateurs et avec le même éventail de fonctionnalités.

L'État membre de résidence s'entend comme celui dans lequel l'Abonné a sa résidence effective et stable. Le professionnel pourra procéder à la vérification de la résidence française de l'utilisateur qui devra en avoir justifié en renseignant ses informations de paiement (son numéro de carte ou de compte bancaire) ou en fournissant un autre justificatif de sa résidence en France (carte d'identité, contrat d'abonnement téléphonique ou internet, informations qui seront traitées aux seules fins de permettre cette vérification de résidence).

Cette obligation exclut la qualité du service fourni, qui peut être moindre que celle du service fourni dans l'État membre de résidence de l'Abonné.

## **21. NON RENONCIATION**

Le fait pour l'une des parties de ne pas se prévaloir d'un manquement par l'autre partie de l'une quelconque des obligations visées aux termes de ces C.G.A. ne saurait être interprété comme une renonciation à se prévaloir pour l'avenir de l'obligation en cause ou de toute autre obligation, dans des circonstances identiques ou différentes.

## **22. CONVENTION DE PREUVE**

Pour les besoins du présent contrat, les parties conviennent que l'écrit sous forme électronique est admis comme support probant au même titre que l'écrit sur support papier.

Les parties conviennent de conserver les enregistrements informatiques et les copies papier des messages ou commandes qu'elles s'échangent pour l'exécution du présent contrat de telle manière qu'ils puissent constituer des copies fidèles et durables au sens de l'article 1379 du code civil.

## **23. ATTRIBUTION DE JURIDICTION**

Le Contrat est soumis au droit français. Sous réserve de la réglementation applicable, tout différend pouvant survenir à l'occasion de l'interprétation ou de l'exécution du Contrat sera soumis à la compétence exclusive des tribunaux français.

## 24. CONTACT

Pour toute question, l'Abonné pourra s'adresser au Service Client de VIDEOFUTUR :

(i) par téléphone : 09.70.25.26.27 -coût d'un appel local depuis un poste fixe de 9h à 20h, du lundi au samedi et le dimanche de 9h à 12h et de 13h à 18h, hors jours fériés et événements exceptionnels ;

(ii) soit par e-mail à : [contact@lafibrevideofutur.com](mailto:contact@lafibrevideofutur.com) ;

(i) soit par courrier postal à l'adresse : VIDEOFUTUR - Service Client, 10 avenue de l'Arche CS 50052, 92419 Courbevoie Cedex (France) ;

## 25. ASSISTANCE/ RÉCLAMATION

En cas de réclamation, l'Abonné doit suivre les étapes suivantes :

**1er niveau de réclamation : Service Client.** L'Abonné doit adresser sa réclamation à VIDEOFUTUR – Service Client – 10, avenue de l'Arche – 92419 Courbevoie. VIDEOFUTUR s'engage à apporter une réponse à toute contestation ou demande de remboursement dans un délai de 30 jours ouvrés à partir de la date de réception de celle-ci.

**2nd niveau de réclamation : Service National Consommateur.** Si toutefois l'Abonné n'était pas satisfait de la réponse apportée par le Service Client, il dispose alors de la possibilité de solliciter le Service National Consommateur en adressant un courrier à l'adresse suivante : VIDEOFUTUR - Service National Consommateur – 10, avenue de l'Arche - 92419 Courbevoie. Un Conseiller Relation Consommateur prendra alors contact avec l'Abonné par téléphone ou par mail afin de réétudier sa demande, et fournira une réponse sous 30 jours ouvrés.

L'Abonné est informé de ce que les deux premiers niveaux de réclamation s'effectuent exclusivement et respectivement par courrier et par téléphone. Ainsi, aucune prise de rendez-vous physique avec VITIS n'est possible. En outre, l'Abonné est informé de ce que VITIS se réserve le droit de ne pas traiter sa réclamation en cas de comportement injurieux, diffamatoires ou en cas d'abus (multiplications de demandes infondées) de sa part.

**3ème niveau de réclamation : Le Médiateur de l'Association Médiation Communications Electroniques.** En cas de litige persistant et si l'Abonné a respecté le parcours de réclamation précité et qu'il demeure insatisfait de la réponse apportée par le Service National Consommateur, il peut saisir directement et gratuitement le Médiateur des Communications électroniques selon les modalités détaillées sur le site Internet <http://www.mediateur-telecom.fr/home>. Le formulaire de saisine du Médiateur est disponible, sur son site Internet ou auprès du Service National Consommateur sur simple demande.