

Conditions Générales de Vente

Conditions Générales de Vente des abonnements FIBRE OPTIQUE PARTICULIERS applicables à compter du 1er juillet 2018.

ARTICLE 1 – OBJET:

Les présentes conditions définissent les conditions d'utilisation du service de fourniture d'accès Internet et le cas échéant à la téléphonie VOIP proposé à toutes personnes physiques âgées de plus de 18 ans résidant en Guyane, par la Société GUYACOM, depuis la zone de couverture du réseau FIBRE OPTIQUE exploitée par elle-même, à l'exclusion des professionnels. Le service FIBRE OPTIQUE permet à l'utilisateur de bénéficier de l'accès à Internet et le cas échéant à la téléphonie VOIP sans limitation de durée de connexion. L'accès au service est possible 24h/24, 7j/7, sous les réserves stipulées dans les présentes conditions générales. Le contrat entre GUYACOM et l'Utilisateur se compose des présentes conditions générales, de la demande d'abonnement et des conditions particulières sises au recto des présentes.

ARTICLE 2 – MODALITES D'ACCES AU SERVICE FIBRE OPTIQUE:

L'utilisation du Service FIBRE OPTIQUE est exclusivement réservée aux seules personnes physiques, majeures et capables, ayant souscrit le Service. Il est proposé une seule connexion par utilisateur.

La souscription au Service FIBRE OPTIQUE s'effectue, selon l'abonnement choisi, auprès de GUYACOM. Cette souscription se fait sous réserve que l'Utilisateur fournisse ses coordonnées exactes et complètes (nom, prénom, adresse postale, e-mail, numéro de téléphone mobile). A défaut, il ne pourra avoir accès au Service et les frais engagés seront à sa charge.

En cas de souscription à distance, et conformément à l'article L121-20 et suivants du code de la consommation, le Client dispose d'un délai de rétractation de 14 (quatorze) jours pour se rétracter en adressant le formulaire de rétractation par lettre recommandée avec accusé de réception à GUYACOM.

ARTICLE 3 – EQUIPEMENT DE L'UTILISATEUR:

L'Utilisateur reconnaît que pour pouvoir utiliser le service FIBRE OPTIQUE, il doit disposer d'un matériel spécifique et compatible. GUYACOM met à la disposition de l'Utilisateur au moment de son engagement un modem, obligatoire pour se connecter au réseau FIBRE OPTIQUE. Ce modem est loué par GUYACOM à l'Utilisateur en contrepartie du versement d'un loyer mensuel dont le montant est précisé au recto. L'Utilisateur s'engage à veiller à la bonne conservation dudit modem et à le restituer en bon état à la fin de son abonnement.

ARTICLE 4 – CHOIX DE L'OFFRE:

Afin d'utiliser le Service FIBRE OPTIQUE, l'Utilisateur a la faculté de choisir entre plusieurs offres et options, dont les caractéristiques sont décrites sur le site Internet www.guyacom.net et reprises au recto des présentes.

Le Service FIBRE OPTIQUE permet un accès Internet sans limitation de durée de connexion, dans les limites de volumes de données échangées spécifiques à l'abonnement choisi par l'Utilisateur. Toutefois, le volume de téléchargement ne saurait excéder la limite de 20 Gigaoctets par jour. Ce

service est accessible par l'Utilisateur avec un identifiant et un mot de passe attribués par GUYACOM. Le droit accordé à l'Utilisateur est personnel, incessible et non transférable. **Le débit de connexion proposé par GUYACOM correspond au débit disponible au niveau de la box Guyacom compatible et pour une utilisation avec équipement compatible (câble ethernet, ordinateur et carte réseau). En cas d'usage de l'accès sur plusieurs équipements, le débit est partagé.** Ce débit peut varier au cours du temps et baisser lors de forte sollicitation du réseau.

Pour chaque offre d'abonnement supérieure à 12 mois, GUYACOM propose simultanément une offre de service similaire d'une durée maximale de 12 mois. Tout consommateur qui souhaite en bénéficier peut faire une demande par téléphone ou à l'adresse e-mail abonnement@guyacom.fr.

ARTICLE 5 – DESCRIPTION DU SERVICE:

Le Service FIBRE OPTIQUE permet un accès à Internet. L'accès au réseau est une prestation complexe; ainsi GUYACOM ne peut garantir une disponibilité de bande passante, de temps de transferts de données ou de temps de réponse.

L'adressage utilisé est de type IP dynamique publique. Les règles de firewall sur la partie entrante et sortante sont définies et modifiables uniquement par GUYACOM. L'accès distant, depuis l'extérieur, n'est pas réalisable.

GUYACOM se réserve le droit de restreindre ou résilier de plein droit l'abonnement du Client en cas d'usages abusifs ou téléchargements illégaux.

Le service sera activé dans un délai maximal de 30 jours à compter de la souscription de l'abonnement.

ARTICLE 6 – PRISE D'EFFET ET DUREE DE L'ABONNEMENT:

Le contrat d'abonnement prend effet à compter de la date de communication de l'identifiant par GUYACOM à l'Utilisateur. Il est conclu pour la durée indiquée au contrat d'abonnement souscrit par l'Utilisateur. La durée indiquée au contrat est une durée minimale. Au delà de la durée minimale d'abonnement, l'Utilisateur a la faculté de résilier son abonnement dans les conditions prévues à l'article «Résiliation» ci-après.

ARTICLE 7 – TARIFS – CONDITIONS FINANCIERES – FACTURATION:

Les tarifs des prestations de GUYACOM font l'objet d'une documentation établie et mise à jour par GUYACOM.

Le paiement s'effectue obligatoirement par prélèvement bancaire ou par carte bancaire tous les mois sur les termes à échoir, sauf dérogation accordée exclusivement par GUYACOM. L'utilisateur doit dûment remplir l'autorisation située au recto des présentes au moment de la souscription à la FIBRE OPTIQUE.

Les factures et les factures détaillées sont mises gratuitement à la disposition de l'Utilisateur sur support durable dès leur émission. La mise à disposition est notifiée sans délai à l'Utilisateur et la notification mentionne le montant total à payer.

Sur simple demande de l'Utilisateur, les factures peuvent être adressées gratuitement sur support papier, à la place du support dématérialisé proposé par GUYACOM. Si la demande intervient en cours de contrat, elle est prise en compte dix jours ouvrés après la date de cette demande.

En cas de défaut de paiement ou de paiement sans provision, GUYACOM pourra de plein droit suspendre la fourniture du service FIBRE OPTIQUE jusqu'à la régularisation par l'Utilisateur, ceci sans préjudice des sommes dues par l'Utilisateur,

Celui-ci ne pourra en aucun cas demander un remboursement des sommes perçues par GUYACOM au titre de la période de suspension. De plus, les sommes restant dues après échéance et relance restée sans effet seront de plein droit majorées d'intérêt de retard égal à trois fois le taux de l'intérêt légal de l'année en cours à compter de la date de l'émission de la facture. Ces pénalités sont dues, invariablement chaque jour, en dépit des jours chômés ou fériés, dès le premier jour de retard, c'est-à-dire dès le lendemain de la date d'échéance mentionnée sur la facture.

En outre, dans le cas d'un défaut de provision, GUYACOM pourra facturer à l'Utilisateur les frais bancaires liés à l'impayé (dont les frais pour rejet de prélèvement) d'un montant de 20€ (vingt euros).

En cas d'incidents de paiement répétés, GUYACOM est en droit de demander à l'Utilisateur le paiement de trois à six mois d'avance, voire de refuser de lui proposer une souscription.

ARTICLE 8 – SUPPORT TECHNIQUE:

GUYACOM met à la disposition de l'Utilisateur un support technique accessible par mail ou par téléphone destiné à fournir une assistance concernant la mise en œuvre du service FIBRE OPTIQUE. GUYACOM se réserve le droit de facturer à l'Utilisateur tout dépannage ou assistance qui ne serait pas lié au service internet fourni.

Le service après-vente de GUYACOM est joignable par e-mail à l'adresse suivante abonnement@guyacom.net et par téléphone au 05 94 40 00 00 selon les horaires suivants :

- Du lundi au vendredi : De 8h00 à 13h et de 14h à 16h.

ARTICLE 9 – OBLIGATIONS DE L'UTILISATEUR:

L'Utilisateur doit prendre toutes les mesures propres à assurer la sécurité des données relatives à son abonnement et à son mot de passe. Il est responsable de la conservation et de la confidentialité de ce mot de passe ainsi que de tous les actes réalisés au moyen de ce mot de passe. L'Utilisateur s'engage à informer GUYACOM de tout changement d'adresse, de coordonnées bancaires, par tout moyen, au moins un mois avant le changement.

L'Utilisateur s'engage à utiliser le Service FIBRE OPTIQUE à des fins conformes à l'ordre public, à la sécurité publique et aux bonnes mœurs et demeurera en tout état de cause seul responsable des éventuelles atteintes à l'ordre public, à la sécurité publique et aux bonnes mœurs qui pourraient résulter de son utilisation du Service FIBRE OPTIQUE. L'utilisateur s'engage à faire un usage normal, responsable et conforme à la loi.

S'agissant de la téléphonie est considérée comme une utilisation normale d'un client grand public la consommation moyenne d'un abonné issu de la dernière publication par l'ARCEP de l'Observatoire Annuel des Marchés augmenté d'une marge de 500%, soit 14 heures par mois. L'Utilisateur s'engage à ne pas pratiquer l'envoi en masse d'e-mails non sollicités. L'Utilisateur reconnaît que l'accès au Service FIBRE OPTIQUE peut être temporairement suspendu, en raison de la maintenance du réseau, son amélioration ou de la survenance d'un cas de force majeure.

GUYACOM se réserve le droit de réduire les débits de connexion ou de bloquer l'accès à certains ports en cas de constat d'un usage abusif du Service FIBRE OPTIQUE à des fins de téléchargement continu ou l'envoi d'e-mails non sollicités (spamming). Il est rappelé que le volume de téléchargement autorisé est de 20 Gigaoctets maximum par jour.

ARTICLE 10 – OBLIGATIONS DE GUYACOM :

GUYACOM est expressément soumis à une obligation de moyens dans la fourniture du Service FIBRE OPTIQUE. GUYACOM n'est pas responsable de la qualité de transmission des données, des temps de réponse des informations et des restrictions d'accès éventuelles à certains réseaux ou services spécifiques reliés à Internet. Toutefois, GUYACOM est soumis à une obligation de résultat en ce qui concerne ses obligations de maintenance de ses matériels.

Nonobstant ce qui précède, la responsabilité de GUYACOM au titre de la fourniture du Service FIBRE OPTIQUE est en tout état de cause limitée au préjudice direct et immédiat dans la limite d'un montant ne pouvant excéder le montant des sommes versées au titre de l'utilisation du Service FIBRE OPTIQUE par l'Utilisateur au cours des six derniers mois.

En cas de manquement de GUYACOM à l'une de ses obligations contractuelles, et sauf cas de force majeure, l'Utilisateur pourra résilier le contrat d'abonnement 15 jours suivant l'envoi d'une mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception restée sans effet.

Sauf dans le cas de force majeure, les interruptions du service FIBRE OPTIQUE seront notifiées par message électronique à l'Utilisateur au minimum 48 heures avant qu'elles n'interviennent. L'éventualité d'un arrêt temporaire du Service FIBRE OPTIQUE dans ces hypothèses ne peut en aucun cas donner lieu à une demande de dommages et intérêts de la part de l'Utilisateur.

ARTICLE 11 – INTERRUPTION – SUSPENSION:

GUYACOM se réserve le droit de suspendre le Service souscrit par l'Utilisateur 8 jours après en avoir avisé ce dernier par lettre recommandée avec accusé de réception de mise en demeure en cas d'inexécution de l'une de ses obligations, en cas de non-paiement des sommes dues, à tout moment.

La suspension des services entraîne l'exigibilité immédiate de toutes les sommes facturées à l'Utilisateur. En cas de suspension, l'Utilisateur reste, notamment, tenu des obligations visées à l'article 7. La suspension du Service n'entraîne pas l'arrêt de la facturation.

ARTICLE 12 – RESILIATION:

12.1 Résiliation au terme de la période minimale d'abonnement et ultérieurement

L'Utilisateur peut résilier le contrat à tout moment à l'issue de la période minimale d'abonnement, par lettre recommandée avec accusé de réception, à condition de respecter un délai de préavis de 10 jours. L'Utilisateur doit adresser une demande écrite de résiliation à GUYACOM. La date d'accusé de réception de GUYACOM fait courir le délai de 10 jours.

12.2 Résiliation au cours de la période minimale d'abonnement

L'Utilisateur peut résilier son contrat à tout moment pendant la période minimale d'abonnement en cas de mutation professionnelle dans une zone non couverte par Guyacom dûment justifiée, à condition d'en informer GUYACOM par lettre recommandée avec accusé de réception et de joindre à la demande de résiliation les justificatifs de la mutation professionnelle. Dans tous les autres cas,

si la résiliation par l'Utilisateur intervient avant le terme de l'engagement, l'Utilisateur restera redevable du quart du montant dû au titre de la fraction non échue de la période minimum d'exécution.

GUYACOM peut résilier le contrat, sans que l'Utilisateur puisse prétendre à une quelconque indemnisation dans les cas suivants : en cas de fausse déclaration de l'Utilisateur ; en cas de manquement de l'Utilisateur à l'une de ses obligations.

ARTICLE 13 – CNIL

Les informations recueillies font l'objet d'un traitement informatique destiné à la gestion et au suivi du contrat d'abonnement. Ces informations sont conservées pendant toute la durée de la relation contractuelle et pendant une période de 2 ans après son terme. Les destinataires des données sont les services techniques, commerciaux et financiers de GUYACOM.

Conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée, l'Utilisateur bénéficie d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui le concernent, qu'il peut exercer en s'adressant à GUYACOM, Service Gestion des données personnelles, 56 avenue Louis Pasteur, 97300 CAYENNE.

Nous vous informons de l'existence de la liste d'opposition au démarchage téléphonique « Bloctel », sur laquelle vous pouvez inscrire sur le site : <https://conso.bloctel.fr>

ARTICLE 14 – RECLAMATION -LITIGES

En cas de différend entre GUYACOM et un Utilisateur, celui-ci doit contacter par téléphone ou e-mail, le service client de GUYACOM afin qu'une solution soit trouvée. A défaut de solution ou d'accord, le client devra adresser une demande écrite au service Consommateurs de GUYACOM, dont l'adresse est la suivante :

- Service Consommateurs
Résidence Petit chalet Chaton
56 avenue Pasteur
97300 CAYENNE

En l'absence de réponse satisfaisante dans un délai de 15 jours, l'Utilisateur aura la possibilité de saisir le Médiateur des Télécommunications à l'adresse suivante :

AMCE (association Médiation Communications électroniques)
29 rue Lafouge
94250 GENTILLY

L'Utilisateur pourra donc saisir par courrier ou par e-mail le Médiateur des télécommunications qui traitera le litige dans un délai de 90 jours. Le médiateur doit faire preuve d'impartialité dans la gestion du différend.

ARTICLE 15 – STIPULATIONS DIVERSES:

Le fait pour GUYACOM de ne pas se prévaloir de l'une quelconque des stipulations des conditions ne saurait être interprété pour l'avenir comme une renonciation à la stipulation en cause.

Les présentes conditions générales sont soumises au droit français et tout litige concernant l'interprétation des présentes, leur exécution ou leur résiliation sera soumis aux tribunaux compétents.