

Conditions générales d'abonnement Internet, Télévision, Téléphonie

ARTICLE 1. DEFINITIONS

Dans les présentes conditions Générales d'Abonnement, les termes suivants ont, sauf précision contraire, le sens qui leur est donné dans cet article.

ADSL : Asymmetric Digital Subscriber Line (ligne d'abonné numérique asymétrique) technologie qui permet de transmettre des signaux numériques haut débit sur le réseau d'accès téléphonique existant.

Elle permet d'avoir un haut débit en direction de l'abonné et une voie de retour de plus faible débit vers le réseau.

IDENTIFIANT : Terme qui désigne d'une manière générale tout code confidentiel ou mot de passe, permettant au client de s'identifier et de se connecter au service. Les identifiants comprennent notamment l'identifiant de connexion.

IP : (Internet Protocol) Protocole Internet permettant la communication dans un environnement hétérogène.

MODEM : Passerelle multiservices permettant la communication d'accéder aux services de neo services.

OFFRES INTERNET : L'offre Neonet permet l'accès à 1 heure, 1 jour, 1 semaine ou 1 mois et plus de connexion. Le débit est indiqué dans le bulletin de souscription communiqué au Client et/ou sur le site marchand disponible sur la résidence. Le débit dépend notamment des caractéristiques techniques du mode diffusion à l'intérieur de la résidence du Client.

Les offres myessentiel, mypremium et myinclusive sont des offres permettant d'accéder à 1 mois et plus de connexion. Les caractéristiques des offres sont accessibles sur le site disponible dans la résidence.

OFFRES TELEPHONIE : Connexion à la téléphonie IP accessible par un softphone ou un combiné téléphonique IP référencé par Neo Services.

OFFRE NEOTV-IP : Offre de réception TV accessible sur le portail local de la résidence du client. Cette offre comprenant l'accès à Internet Illimité Haut Débit et aux chaînes nationales et la TNT normalement reçues sur le site.

ARTICLE 2. OBJET

Les présentes Conditions Générales d'Abonnement ont pour objet de définir les modalités dans lesquelles l'opérateur met à la disposition du Client, domicilié en France métropolitaine pour ses besoins propres dans le cadre d'un usage strictement personnel et privé, le Service, à l'adresse d'installation indiquée lors de la souscription.

Les présentes Conditions Générales d'Abonnement ont également pour objet de définir les conditions dans lesquelles le client accède et utilise le service.

ARTICLE 3. ACCES AU SERVICE

Le service peut être accessible de différentes façons en fonction de l'équipement de votre résidence :

- Réseau WIFI : connexion sans fil entre la borne émettrice et la carte réseau du Client.
- Réseau ETHERNET : connexion filaire entre la prise RJ45 ou Ethernet disponible dans le logement du Client (câble Ethernet non fourni).
- Réseau COAXIAL : connexion filaire entre le modem raccordé sur la prise télévision du logement et la carte réseau (Ethernet) de l'ordinateur du Client.
- Réseau DSLAM : connexion filaire entre le modem raccordé sur la prise téléphonique du logement et la carte réseau (Ethernet) de l'ordinateur du Client.

- Réseau DSLAM / WIFI : connexion filaire entre la myneobox raccordée à la prise téléphonique du logement émettant également un signal WIFI permettant de se connecter sans fil et/ou via câble ethernet.

Certaines de ces technologies nécessitent un équipement spécifique compatible avec le réseau Internet de l'opérateur.

Le service comprend à minima le Service d'accès à Internet, l'abonnement Internet inclus, la télévision numérique pour les résidences ayant accès à ce service. Le client, s'il le souhaite, peut demander à l'opérateur l'activation de sa ligne téléphonique. Cette activation donne lieu au paiement d'un service supplémentaire défini sur le bulletin de souscription et/ou sur le site marchand disponible sur la résidence.

Dès lors que le client, au cours de son abonnement, souhaite activer l'offre neophone, il pourra le faire à partir du site marchand disponible sur la résidence ou bien contacter le Service Clients au 01 83 64 14 68 (du lundi au vendredi de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 19h00 et le samedi de 10h00 à 14h00).

Le client prend note d'une part, qu'il n'est pas nécessaire qu'il soit préalablement titulaire d'un abonnement au service téléphonique de France Télécom.

Par ailleurs, pour bénéficier du service, le client doit :

- Disposer du libre usage d'un micro ordinateur configuré et paramétré pour pouvoir accéder aux Services neo services.
- Disposer des équipements nécessaires pour la fourniture du Service.

L'Opérateur fournira au Client des éléments personnels d'identification lui permettant d'accéder au service à savoir notamment login et mot de passe.

Pour la fourniture du service « neophone » l'opérateur fournira au client un numéro de téléphone géographique à 10 chiffres.

L'opérateur s'engage à mettre à disposition le service dans un délai maximum de quinze jours calendaires à compter du jour de l'enregistrement de la souscription du client.

La mise en service consiste en :

- La vérification préalable par le client de la compatibilité de son équipement.
- La mise à disposition du matériel pour les résidences en nécessitant.

En cas d'indisponibilité du Service d'accès Internet, le client devra aviser l'Opérateur dans un délai le plus court. Dès lors, les deux parties s'efforceront d'identifier la cause de l'indisponibilité et de remédier à la situation. Si à l'issue d'un délai de quatre semaines, le client ne peut toujours pas accéder à Internet malgré ses diligences et celles de l'Opérateur, il est fondé à résilier le présent contrat en contactant le service Clients de l'Opérateur pendant les quatre semaines qui suivent. Dans cette hypothèse, le Client s'engage à restituer le cas échéant les équipements mis à disposition par neo services dans les conditions prévues.

Le dépassement du délai mentionné ci-dessus ouvre droit pour le client à une indemnité forfaitaire.

Le montant est égal au prorata de la mensualité due pour le service, entre la date de mise en service maximale et la date de mise en service effective.

Cette indemnité n'est pas due dans les cas où le retard n'est pas imputable à l'Opérateur en raison de la survenance d'une cause étrangère ou du fait du client.

ARTICLE 4. DESCRIPTION DU SERVICE

4-1 Service d'accès à Internet : Neonet, myessentiel, mypremium et myinclusive

Le service d'accès à Internet comprend l'accès au réseau Internet via la technologie proposée sur la résidence du Client (au débit maximum indiqué sur le bulletin de souscription et/ou sur le site marchand disponible sur la résidence) à un service « mon compte » ainsi que l'accès à des services divers.

Le client prend note que l'objet des présentes est de mettre à disposition de ce dernier un accès au réseau Internet soumis à des règles d'usages décrites plus précisément ci-après. Le réseau Internet consiste en un réseau de serveurs hétérogènes gérés par différents acteurs tiers, ainsi il est impossible pour l'Opérateur d'en avoir la maîtrise et il n'agit que comme un intermédiaire technique parmi d'autres.

Ainsi l'Opérateur attire l'attention du Client sur les points suivants :

- Le temps de réponse et les performances techniques pour consulter, interroger ou transférer des informations dépend des différents serveurs composant le réseau qui ne relève pas de la responsabilité de l'Opérateur

- Le Client reconnaît que les performances techniques de l'accès Internet sont dépendantes des technologies de diffusion propres à la résidence du Client et ne peut engager la responsabilité de l'Opérateur sur les limites des caractéristiques techniques du matériel de distribution de l'Opérateur et du matériel de réception du Client.

Par ailleurs, l'Opérateur alerte le client sur les précautions à prendre en tant qu'utilisateur :

- Les données circulant sur Internet peuvent être réglementées en termes d'usage ou être protégées par un droit de propriété et ne sont pas protégées, notamment contre des détournements éventuels. Ainsi, le client doit prendre toute précaution pour, d'une part, protéger ses droits le cas échéant et d'autre part, ne pas contrevenir aux droits de tiers ou à la loi puisque dans l'hypothèse contraire, le client verrait sa responsabilité engagée ;

- L'Opérateur invite fortement le Client à prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et ou logiciels de la contamination par des éventuels virus circulant sur le réseau Internet et/ou d'éventuelles intrusions ;

- L'Opérateur met en garde les personnes titulaires de l'autorité parentale sur la diversité et la nature des contenus disponibles sur le réseau Internet, lesquelles peuvent être susceptibles de porter préjudice aux mineurs.

Par ailleurs, l'Opérateur recommande au Client l'installation de logiciels permettant de lutter au mieux contre d'éventuels piratages de ses équipements.

La communauté des utilisateurs d'Internet a développé un code de bonne conduite, également appelé Netiquette et consultable sur <http://www.afafrance.com/netiquette.html>.

4-2 Qualité du service

Pour les résidences qui profitent d'un accès à la fibre optique, Neo Services s'engage à mettre à disposition du client une capacité de débit minimum descendant d'une valeur variable selon l'abonnement souscrit et selon la norme IP au niveau de sa myneobox ou prise ethernet sur le mois calendaire. En cas de souscription d'option de débit supplémentaire, Neo Services s'engage à mettre à disposition du client une capacité de débit minimum garantie d'une valeur variable selon l'abonnement souscrit et selon la norme IP et autorise d'atteindre des débits crête selon l'offre souscrite et dans la limite d'un usage raisonnable ou "fair use".

4-3 La TV numérique : NeoTV-IP

La télévision numérique peut être incluse ou non, selon les résidences, avec les forfaits neonet des résidences ayant un accès TV numérique. Ceci est l'offre neoTV-IP Internet et Télévision compris.

Le service de télévision comprend les chaînes de la TNT et est accessible via l'écran d'ordinateur du Client.

4-4 La téléphonie numérique : Neophone

Le service neophone permet au client, détenteur d'un téléphone compatible, de disposer d'une ligne téléphonique utilisant la technologie mise en place par l'Opérateur, incluant

la réception d'appels sur un numéro à dix chiffres pour les offres suivantes :

4-4-1 Offre neophone infinity national et international :

L'émission d'appels en illimité depuis le numéro attribué vers tous les téléphones fixes de France métropolitaine, vers tous les téléphones fixes des DOM (Guadeloupe, Guyane, Martinique, la Réunion) ou l'émission d'appels en illimité depuis le numéro attribué vers tous les téléphones fixes de France métropolitaine et sur 71 pays étrangers (Açores, Afrique du Sud, Alaska, Allemagne, Andorre, Argentine, Australie, Bahrain, Belgique, Bangladesh, Bermudes, Brésil, Brunei, Cambodia, Canada, Chili, Chine, Colombie, Corée du Sud, Costa Rica, Croatie, Chypre, Danemark, Espagne, Estonie, Etats-Unis, Gibraltar, Grèce, Guam, Hawaï, Hongrie, Hong Kong, Iles Canaries, Iles Vierges, Irlande, Israël, Italie, Inde, Japon, Kazakhstan, Laos, Luxembourg, Malaisie, Macao, Malta, Mexique, Norvège, Nouvelle Zélande, Panama, Pays-Bas, Paraguay, Pérou, Pologne, Portugal, Puerto Rico, République Tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, Russie, Saint Marin, Singapour, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, Thaïlande, Taiwan, Trinidad & Tobago, Turquie, Venezuela, Vatican).

Sont exclus de l'assiette illimitée du service « neophone » les appels vers les numéros mobiles, vers les collectivités Territoriales (St Pierre et Miquelon et Mayotte), vers l'international hors pays énumérés ci-dessus, vers les services spéciaux nationaux et internationaux.

Le Client disposera ainsi de la possibilité d'émettre et de recevoir des communications téléphoniques vocales avec un équipement téléphonique compatible.

Le client reconnaît être informé que le service « neophone » est incompatible avec les services de type fax, minitel,

Les appels illimités vers ces 71 destinations internationales intégrés dans l'offre neophone Infinity International sont des appels illimités correspondant à un usage de client grand public. Afin de limiter les éventuels abus : la limitation est de 250 correspondants dans le mois et de 3h maximum par appel (cependant, il n'y a aucune limite sur le nombre d'appels émis dans le mois).

Au-delà de ces limites les appels seront bloqués jusqu'au mois suivant.

Le Client reconnaît que l'utilisation de l'offre neophone, constituent un cas d'utilisation abusif dans les conditions suivantes :

- L'utilisation du service neophone à des fins autres que personnelles et familiales (notamment aux fins d'en faire commerce ou par exemple, partager l'accès téléphonique avec des personnes extérieures au foyer, utilisation du forfait à caractère professionnel) ;
- L'utilisation du service neophone générant une consommation de communications supérieure à 12h par jour ;
- L'utilisation à titre gratuit ou onéreux du service neophone en tant que passerelle de réacheminement de communication ;
- L'utilisation ininterrompue du service neophone par le biais notamment d'une composition automatique et en continu de numéros sur la ligne ;
- L'utilisation du forfait sur des lignes groupées ou sur une ligne RNIS ;
- L'envoi en masse de messages, de façon automatisée ou non, et ce, qu'elle qu'en soit la finalité ;
- La cession ou la revente, totale ou partielle, du service neophone ;

- L'utilisation du service neophone vers des services accessibles depuis des serveurs vocaux ou Internet (tel que par exemple vers des services de jeux, de t'chat, de charme...) consultables par le biais d'un numéro géographique ou mobile et d'une façon plus générale l'utilisation du service neophone vers toute plateforme de service bénéficiant d'une rémunération directe ou indirecte du fait de la durée des appels passés par le Client.

4-4-2 Offre neophone liberty :

Offre de prépaiement pour consommations téléphoniques vers tous les numéros attribués. Le chargement du compte téléphonique du Client se fait depuis son espace abonné accessible sur la page locale du lieu de résidence du Client.

Le Client a 90 jours pour consommer le forfait de prépaiement pour lequel il a souscrit.

4-4-3 Forfait Maghreb :

Emission d'appels de 5 heures par mois depuis le numéro attribué vers tous les téléphones fixes du Maghreb (Algérie, Maroc, Tunisie).

4-4-4 Numéro de téléphone :

Lors de la souscription au service neophone, le Client se voit attribuer un numéro de téléphone.

Ce numéro de téléphone dont le Client a l'usage ne peut-être ni cédé, ni protégé par un droit de propriété industrielle ou intellectuelle.

Les numéros de téléphone attribués dans le cadre du service neophone, ne sont pas attribués de manière définitive au Client, l'Opérateur pouvant, pour des raisons réglementaires, modifier ce dernier et cela sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnisation.

4-4-5 Ouverture de ports de connexion : Neospace

Offre permettant l'ouverture et la fermeture de ports de connexion en autonomie.

ARTICLE 5. EQUIPEMENTS

5-1 Description :

Pour pouvoir utiliser Neo Services, le Client devra disposer d'équipements spécifiques et compatibles avec les services proposés.

Pour s'assurer de la compatibilité de son équipement, le Client peut à tout moment contacter le Service Technique au 01 83 64 14 68 (du lundi au vendredi de 8h00 à 21h00 et le week-end de 10h00 à 20h00) ou se connecter au site web de l'Opérateur.

Dans l'hypothèse où les équipements sont mis à disposition du Client par Neo Services et/ou livrés de ce fait par Neo Services à j+8 (via Chronopost, frais de livraison de 8.00 € à la charge du client), il appartient au Client de vérifier le contenu desdits équipements au moment de la livraison et de formuler, si nécessaire, ses réserves motivées, qui devront être confirmées par lettre recommandée avec avis de réception, dans les trois jours suivant la réception des équipements.

5-2 Vente à distance :

En application de l'article L 121-20 du Code de la Consommation, le Client, ayant souscrit à distance, a la faculté d'exercer son droit de rétractation en contactant le service Assistance Commerciale d'Internet neo services, dans un délai de quatorze (14) jours francs à compter de l'acceptation de l'offre.

Lorsque ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Conformément à l'article L 121-20-2 du Code de la Consommation, le Client qui accepte d'utiliser le Service via son abonnement avant la fin du délai de quatorze (14) jours francs renonce expressément à bénéficier de son droit de rétractation.

5-3 Mise à disposition :

Certains équipements peuvent être mis à la disposition du client par l'Opérateur.

Dans ce cas, ces équipements ne sont pas la propriété du client mais restent la propriété de l'Opérateur.

Ces équipements ne peuvent donc être cédés, sous loués, transformés, donnés en gage ou en nantissement, transférés ou prêtés sous quelque forme que ce soit par le Client à qu'il est interdit de disposer des équipements en dehors de l'utilisation des services.

En cas de saisie ou de toute autre prétention d'un tiers à des droits sur les équipements, le Client est tenu de s'y opposer et d'en aviser immédiatement l'Opérateur afin de lui permettre de sauvegarder ses droits.

Le client s'engage à maintenir sur ces équipements la mention de propriété de l'Opérateur qui y est apposée.

A compter de l'entrée en possession par le client de ces équipements et pendant la durée des présentes, le Client est gardien de ces derniers, à charge pour lui de s'assurer pour les dommages qui leur seraient causés ou de vérifier que ses assurances couvrent bien ce type de sinistre. En cette qualité de gardien, il est et demeure responsable de tous dommages causés aux équipements. Le client répond du vol, de la perte ou de détériorations des équipements.

Lors de sa souscription, le Client paiera une caution de 49 € à l'opérateur, cette somme sera conservée par l'opérateur et remise au client lors de la résiliation de son abonnement (dans un délai de 2 mois à compter de la restitution du matériel) sauf en cas de non restitution du matériel, de vol, perte ou détérioration subie par les équipements.

5-4 Réparation des équipements fournis par l'Opérateur dans le cadre des présentes

En cas de dysfonctionnement des équipements mis à disposition par l'Opérateur dans le cadre du service, l'Opérateur assurera l'échange standard des équipements, sous réserve que le Client les renvoie par courrier à l'adresse suivante : NEO SERVICES 22 Boulevard Charles Moretti 13014 MARSEILLE ; et sous réserve que le client ne soit pas à l'origine de leur dysfonctionnement.

La réparation est limitée au remplacement des pièces défectueuses, à l'exclusion de la réparation de tout autre préjudice. Sont exclus de la réparation des équipements par l'Opérateur, en particulier les éléments mobiles (cordons, fils, prises...), ni les accessoires dont le renouvellement régulier est nécessaire. Il est toutefois impératif pour l'exercice de cette réparation que l'ensemble des éléments composant les équipements soient retournés.

Les frais de retour sont à la charge du client.

La réparation exclut les réparations des dommages causés par la foudre et les surtensions, ainsi que les réparations des dommages causés par un usage anormal, par une mauvaise installation ou par une réparation non autorisée par l'opérateur, par des détériorations accidentelles ou dans tout cas de force majeure.

Dans l'hypothèse où le client est à l'origine du dysfonctionnement du modem, l'Opérateur facturera au client le montant des réparations dans la limite d'un montant forfaitaire de 49 € TTC.

5-5 Restitution du matériel :

En cas de résiliation de tout ou partie des présentes et pour quelque cause que ce soit par l'une ou l'autre des parties, le client restitue les équipements liés au(x) service(s) résilié(s),

mis à sa disposition, en bon état de fonctionnement et complet (y compris accessoires), en les envoyant par voie postale à NEO SERVICES 22 Boulevard Charles Moretti 13014 MARSEILLE.

Lors de la réception des équipements, le client recevra un courrier de confirmation de restitution attestant de sa restitution effective, propriété de l'Opérateur et des éventuelles réserves sur l'état des équipements.

En cas de non restitution du modem par le client, à l'issue d'un délai d'un mois à compter de la résiliation pour quelque cause que ce soit par l'une ou l'autre des parties, et après l'envoi d'un mail, resté sans effet pendant un délai d'un mois à compter de son envoi, neo services gardera en sa possession le montant de la caution de 49 €.

Le remboursement du dépôt de garantie versé pour le modem intervient dans un délai de deux mois à compter de la restitution du modem à l'Opérateur.

En cas de non fonctionnement du matériel du fait du Client, le montant de la caution de 49 € ne sera pas restitué au Client.

Tout câble, filtre ou accessoire de connexion rendu en état de dysfonctionnement fera l'objet d'un décompte unitaire sur la caution de 15 € unitaire.

Le remboursement de la caution se fera par chèque, à l'adresse fournie par le Client dans son formulaire de résiliation.

ARTICLE 6. RETABLISSEMENT DU SERVICE

L'Opérateur s'engage à rétablir le service interrompu dans un délai de 15 jours ouvrables à compter de la date de réception du dysfonctionnement par le service technique.

Le dépassement du délai de rétablissement de 15 jours ouvrables ouvre droit au Client à une indemnité forfaitaire d'un montant égal au prorata de la mensualité due pour le service interrompu entre le délai maximum de rétablissement prévu et la date de rétablissement effectif. Cette indemnité n'est pas due dans les cas où le retard n'est pas imputable à l'Opérateur en raison de la survenance d'une cause étrangère ou du fait du Client.

ARTICLE 7. DUREE

Les Conditions Générales d'Abonnement sont conclues pour une durée indéterminée et sans engagement de durée.

ARTICLE 8. RESILIATION ET SUSPENSION COMMERCIALE

8-1 Résiliation à l'initiative de l'Opérateur :

L'Opérateur se réserve le droit, conformément aux stipulations figurant aux présentes d'arrêter de plein droit le service, sans préavis ni indemnité, compte tenu de la gravité des faits, dans les cas où :

- Un quelconque acte de piratage ou de tentative d'utilisation illicite des informations circulant sur le réseau a pour cause ou origine le compte du client ;
- Un acte de piratage ou tentative de piratage des équipements du réseau interne à la résidence du Client nécessaires à la fourniture du service a pour cause ou origine la connexion avec le poste du client ;
- Les utilisateurs d'Internet signalent que le Client ne respecte pas la Netiquette ; ou fait un usage du service d'accès à Internet de nature à porter préjudice aux tiers ; ou qui serait contraire aux bonnes mœurs ou à l'ordre public et, dans tous les cas, après enquête par l'Opérateur.
- Commercialisation du service sous quelque forme que ce soit par un Client à un ou plusieurs tiers ou d'utilisation abusive du service notamment en cas d'utilisation du service par de multiples utilisateurs sans l'autorisation préalable de l'Opérateur ;
- En cas d'utilisation abusive du service de « neophone » tel que décrite à l'article « service

neophone » ;

- En cas de non paiement des services.

8-2 Résiliation ou suspension à l'initiative du Client :

Le client pourra obtenir toutes les informations utiles à la résiliation et/ou la suspension de son abonnement en contactant le Service Clients de l'Opérateur au 01 83 64 14 68 (du lundi au vendredi de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 19h00 et le samedi de 10h00 à 14h00).

Toute résiliation et/ou suspension à l'initiative du Client devra être demandée à l'Opérateur via le site marchand, rubrique mon compte – mes services.

La résiliation et/ou la suspension seront effectives sous 1 mois à compter de la date de la demande.

Dans le cas de la résiliation, pour tout accès aux services de l'opérateur ayant nécessité du matériel prêté contre caution, celle-ci sera remboursée dans les 60 jours qui suivent le retour du matériel par le Client.

Le matériel, devra être restitué complet, en état de bon fonctionnement et dans son emballage d'origine. En cas d'absence ou de mauvais état de fonctionnement, l'Opérateur se réserve le droit de récupérer sur la caution du client, les sommes suivantes :

- absence ou détérioration du modem : 49 € TTC

- absence ou détérioration des câbles et/ou du filtre : 15 € TTC par câble et/ou par filtre

ARTICLE 9. TARIFS ET CONDITIONS DE PAIEMENT

L'ensemble des prix des services figurent dans le bulletin de souscription et/ou le site marchand disponible sur la résidence, ils sont mentionnés en euros TTC.

Les services sont facturés à l'usager sur une base forfaitaire mensuelle, payable d'avance par prélèvement.

En cas de non utilisation ou d'utilisation partielle du service par l'usager, la facturation mensuelle reste inchangée.

Lors de l'inscription au service pour le cas d'un neonet mois, l'abonnement sera pris en compte un mois complet. Exemple : dans le cas d'une inscription au 5 mars pour un mois, l'abonnement sera pris en compte du 5 mars à 4 avril, du 5 avril au 4 mai, du 5 mai au 4 juin, etc.

Pour l'offre neonet, la date effective d'abonnement est établie à J+7 du jour où les identifiants sont adressés par mail au client pour les résidences équipées en modem (envoyé via Chronopost par nos soins). L'Opérateur dégage toute responsabilité sur des éventuelles erreurs de tiers liés à la récupération de ce mail par le client (erreur d'adresse mail, problème d'accès à celle-ci,...).

Pour l'offre neophone, la date effective d'abonnement est établie à j+7 du jour d'envoi du téléphone ou du courriel de communication du numéro de téléphone.

ARTICLE 10. UTILISATIONS DES CODES CONFIDENTIELS ET IDENTIFIANTS D'ACCES

L'ensemble des éléments permettant au client de s'identifier et de se connecter au service sont personnels et confidentiels.

Le Client s'engage à conserver secrets ses identifiants et à ne pas les divulguer sous quelque forme que ce soit. Il est responsable de l'usage qui en est fait sauf cas avéré de fraude.

ARTICLE 11. RESPONSABILITE

11-1 Responsabilité de l'Opérateur :

L'Opérateur est responsable de la mise en place des moyens techniques nécessaires au

bon fonctionnement du service.

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

- En cas de contaminations par des virus et / ou des intrusions dans le système informatique des clients effectuées par des tiers via le service d'accès à Internet ;
- Non respect des procédures d'installation sauf dans le cas où l'installation est réalisée par neo services ou son contrôle ;
- Agissement du client contrevenant aux dispositions du code de la propriété intellectuelle ;
- Dysfonctionnement des équipements et/ou du réseau informatique dont l'origine relève du seul fait du client ;
- En cas de force majeure ;
- En cas d'utilisation du service par le client non conforme aux stipulations des présentes conditions ;
- En cas de poursuites judiciaires à l'encontre du client du fait de l'usage, constitutif d'une infraction, du service fourni par neo services ;
- 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 clients et d'une manière générale de toute information consultée par le Client.

11-2 Responsabilité du Client :

Le Client s'engage à fournir, lors de son inscription et pendant toute la durée de son abonnement, des informations d'identification exactes et à jour (notamment son nom, son prénom, son numéro de téléphone, son adresse mail, son adresse postale).

Par conséquent, le Client est seul responsable des données qu'il communique à l'Opérateur.

Ces données sont celles qui seront utilisées dans la transmission des appels vers les différents services de l'Opérateur.

Le Client est seul responsable de tout préjudice causé par lui-même ou un de ses préposés à l'Opérateur ou à des tiers du fait de son utilisation du service.

Il appartient au Client de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et/ou logiciels de la contamination par des éventuels virus, vers, circulant sur le réseau Internet ou de piratage venant de l'Internet et de procéder à des sauvegardes régulières.

Il est également précisé que seul le Client est responsable de l'usage de l'accès au service et à tout service interconnecté.

ARTICLE 12. SERVICE CLIENTS COMMERCIAL ET TECHNIQUE (ASSISTANCE, SAV, RECLAMATIONS...)

L'adresse du service Clients Internet de l'Opérateur est la suivante :

Service Clients Internet Neo services
22 Boulevard Charles Moretti
13014 MARSEILLE

Neo services met à la disposition du Client :

- Un service d'accueil téléphonique commercial au numéro suivant : 01 83 64 14 68 du lundi au vendredi de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 19h00.

- Un service d'accueil téléphonique technique au numéro suivant : 01 83 64 14 68 du lundi au vendredi de 8h00 à 21h00 et le week-end de 10h00 à 20h00.

Afin de faciliter le traitement de la demande du client auprès des différents services Internet Neo Services, le client devra indiquer au Service Clients son nom, prénom, sa résidence ainsi que sa référence client fourni à la souscription par l'Opérateur.

L'Opérateur se réserve le droit de modifier de plein droit et sans préavis les conditions d'accès à ses services.

ARTICLE 13. INFORMATIQUES ET LIBERTÉ

Les informations relatives au client recueillies par neo services dans le cadre des offres neo peuvent donner lieu à l'exercice d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition, pour des motifs légitimes, auprès du service Clients de neo services, ou par tout autre moyen indiqué par Neo Services, en justifiant de son identité.

CHARTE D'UTILISATION DES ACCES INTERNET

La présente charte a pour objet de définir les conditions d'accès et les règles d'utilisation des accès à Internet.

Étant donné qu'un réseau est caractérisé par l'interdépendance de ses utilisateurs, un trouble ou acte malveillant peut atteindre toute la communauté.

Pour le respect et le bon fonctionnement du réseau, l'utilisateur souscrit à un code de bonne conduite à respecter en matière d'utilisation d'Internet. Pour accéder à Internet, les utilisateurs doivent s'engager sur les termes de la présente charte.

1. Principes à respecter

1.1 Finalité de l'utilisation

L'accès à l'Internet est strictement personnel et incessible. Cet accès est utilisé à des fins privées.

A ce titre, est interdite toute utilisation d'Internet via l'accès proposé par le gestionnaire à des fins commerciales. L'utilisateur ne peut, en aucun cas, donner accès à titre commercial, rémunéré ou non, au réseau du gestionnaire à des tiers.

1.2 Utilisation loyale du réseau

Tout utilisateur est responsable de l'utilisation rationnelle des ressources du réseau auquel il a accès de manière à éviter toute consommation abusive et/ou détournée de ces ressources.

Plus particulièrement, il doit :

- S'abstenir de toute utilisation malveillante destinée à perturber ou porter atteinte au réseau auquel il a accès.
- Utiliser de manière loyale le réseau en évitant de créer ou de générer des données ayant pour effet la saturation du réseau ou encore épuiser les ressources de ses équipements.
- Appliquer les recommandations de sécurité usuelles (anti-virus à jour, firewall, ...),
- Signaler toute tentative de violation de son compte, ou d'intrusion sur ses équipements.

L'utilisateur est prévenu que plusieurs systèmes techniques de sécurité et de surveillance du réseau nécessitent la mémorisation et la conservation de certaines caractéristiques des actions qu'il effectue sur le réseau.

1.3 Produits multimédias

L'offre télévision consiste à la mise en place d'une baie de distribution permettant la diffusion d'un nombre de chaînes IP.

L'offre télévision est susceptible de varier en fonction :

Des modifications pouvant intervenir dans le paysage audiovisuel français,

Des autorisations accordées par les autorités compétentes,

Des disponibilités techniques des programmes ou des chaînes,

De la demande formulée par le client et régularisée par avenant.

1.4 Licéité du contenu échangé

1.4.1 Respect du droit à la propriété « intellectuelle »

Les données diffusées sur Internet doivent avoir été obtenues licitement et ne pas porter atteinte au droit des tiers. L'utilisateur d'Internet doit veiller au respect du droit de propriété d'autrui, et plus particulièrement :

L'utilisation des logiciels sur le réseau ou sur des machines indépendantes s'effectue dans le respect des termes de la licence d'utilisation,

Il s'interdit la reproduction des logiciels commerciaux autre que pour l'établissement d'une copie de sauvegarde.

Les ressources informatiques ne doivent en aucune manière être utilisées à des fins de reproduction, de représentation, de mise à disposition ou de communication au public d'œuvres ou d'objets protégés par un droit d'auteur ou par un droit voisin, tels que les textes, images, photographies, œuvres musicales, œuvres audiovisuelles, logiciels et jeux vidéo, sans l'autorisation des titulaires des droits prévus aux livres Ier et II du Code de la propriété intellectuelle lorsque cette autorisation est requise.

L'utilisateur est tenu de se conformer à la politique de sécurité de Neo Services y compris aux règles d'utilisation des moyens de sécurisation mis en œuvre dans le but de prévenir l'utilisation illicite des ressources informatiques et de s'abstenir de tout acte portant atteinte à l'efficacité de ces moyens.

Il est rappelé à cet égard que le titulaire d'un accès à Internet et donc de Neo Services est tenu de sécuriser cet accès afin qu'il ne soit pas utilisé à des fins de reproduction, de représentation, de mise à disposition ou de communication au public d'œuvres ou d'objets protégés par un droit d'auteur ou par un droit voisin.

S'il ne se conforme pas à cette obligation, le titulaire peut voir sa responsabilité pénale engagée au titre de la négligence caractérisée. Cette contravention est punie d'une peine d'amende d'un montant maximum de 1500 euros pour les personnes physiques et 7500 euros pour les personnes morales. Cette sanction est prononcée par le juge judiciaire.

Cette responsabilité du titulaire de l'accès n'exclut en rien celle de l'utilisateur qui peut se voir reprocher un délit de contrefaçon (article L.335-3 du Code de la propriété intellectuelle).

1.4.2 Respect du droit des personnes

Il est interdit à tout utilisateur de porter atteinte à la vie privée d'autrui par un procédé quelconque et notamment par la transmission sans son consentement de son image ou de ses écrits diffusés à titre confidentiel ou privé. De manière générale, l'utilisateur veille au respect de la personnalité, de l'intimité et de la vie privée d'autrui, y compris des mineurs.

1.4.3 Respect de l'ordre public

L'utilisateur agit dans le respect de l'ordre public et s'interdit notamment toute provocation à un acte malveillant de quelle que nature que ce soit (trouble à l'ordre public, incitation au racisme, incitation au terrorisme, incitation au suicide) ou toute diffusion de message à caractère violent de nature à porter atteinte à la dignité humaine.

1.5 Confidentialité

L'utilisateur s'engage à ne pas intercepter les communications entre tiers.

2. Sanctions encourues

L'utilisateur qui enfreint une des règles énoncées dans la présente charte encourt la suppression immédiate de son accès aux ressources Internet. Par ailleurs, il peut faire l'objet de poursuites pénales.

3. Particularités des accès Internet individuels dans les logements

Les accès Internet individuels dans les logements sont fournis par des prises informatiques murales de type Ethernet RJ45, par des modems, ou par la myneobox fournie par Neo Services. L'ordinateur doit être muni à cet effet d'une carte réseau configurée et opérationnelle (en adressage automatique DHCP sans adresse IP fixe ni de proxy renseigné dans le navigateur ce qui est le cas le plus couramment rencontré par défaut*) Un seul ordinateur doit être branché sur la prise; tous dispositifs matériels ou logiciels visant à partager l'accès sont strictement interdits hors la myneobox ou modem explicitement mis à disposition de l'abonné par Neo Services. Le signataire reconnaît être le seul et unique responsable de tous les usages faits à partir de la prise Internet de son logement durant toute la période pendant laquelle le logement lui est attribué.

4. Particularités des accès en wifi dans les logements

Les accès Internet en wifi sont accessibles sans connexion filaire depuis les logements. L'ordinateur doit être muni d'une carte réseau configurée et opérationnelle (en adressage automatique DHCP sans adresse IP fixe ni de proxy renseigné dans le

navigateur ce qui est le cas le plus couramment rencontré par défaut*) lui permettant de détecter les réseaux sans fil disponibles.

Un seul appareil par compte peut être connecté simultanément au réseau sans fil (hors offres mypremium et myinclusive). Le signataire reconnaît être le seul et unique responsable de tous les usages faits à partir de la connexion internet de son compte durant toute la période pendant laquelle il est abonné.

5. Engagement personnel de l'utilisateur

Je déclare avoir pris connaissance des dispositions de la présente et m'engage à les respecter, dans le cas contraire, je ne pourrais pas m'opposer à la suppression de mon accès Internet et d'éventuelles poursuites par les autorités compétentes.