

# Conditions Générales de Cyanet au 01/01/2024

Le contrat est constitué du formulaire d'abonnement, du Récapitulatif Contractuel et des présentes Conditions Générales (ensemble le « Contrat »).

## 1. Description des services

1.1. Le service CYANET (« Service ») comprend la mise à disposition d'un accès par la technologie Câble ou Fibre Optique à un réseau de communications électroniques au moyen d'un ou plusieurs équipements (« CYANETBox ») et de ses (ou leurs) accessoires, permettant à l'abonné, en fonction de la CYANETBox mise à sa disposition et de l'offre souscrite par l'abonné, de bénéficier, à titre complémentaire, d'un accès aux services suivants :

- Service Internet permettant d'accéder au réseau Internet et à ses différents services (web, courrier électronique, consultation de services en ligne, échange de fichiers et, plus généralement, échange de données à travers le réseau).
- Service de téléphonie permettant d'émettre et recevoir des communications téléphoniques vocales interpersonnelles avec un terminal raccordé sur la CYANETBox. Ce service permet également à l'abonné d'accéder au moyen de numéros spéciaux à des services téléphoniques édités par des tiers ayant souhaité l'accessibilité depuis CYANET, et à des conditions

tarifaires exclusivement déterminées par ces derniers. Du fait de la technologie utilisée, le Service de téléphonie ne permet pas de garantir le raccordement d'équipements Data (télésurveillance, télécopieurs...) ainsi que l'accessibilité des services afférents.

- Services audiovisuels permettant d'accéder : au service CYANET TV (en option ou inclus selon l'offre) comprenant un accès à un bouquet de chaînes de télévision, la possibilité de souscrire à des abonnements à des chaînes de télévision éditées par des tiers ; à un bouquet de chaînes de télévision et autres services édités par des tiers. L'abonné dispose de la possibilité de bénéficier du service Multi TV lui permettant d'accéder au service TV sur plusieurs écrans de télévision.

1.2. L'accès à des services, des chaînes, bouquets ou contenus audiovisuels ou télévisuels peut être soumis le cas échéant à des conditions définies par l'éditeur du service.

Ces Services sont plus amplement décrits sur le site internet [www.cyanet.fr](http://www.cyanet.fr) (« Site »).

## 2. Conditions préalables d'accès aux services

- 2.1. Préalablement à la souscription du Service, l'abonné doit disposer d'un raccordement au réseau Câble et/ou optique conforme à la réglementation en vigueur (« Ligne ») ou, à défaut, d'infrastructures d'accueil conformes aux prescriptions d'urbanisme et construction permettant le passage de câbles de communications électroniques, et d'équipements personnels compatibles avec la CYANETBox.
- 2.2. Pour accéder au Service, la Ligne de l'abonné doit se situer dans une zone couverte par les technologies Câble ou Fibre Optique de CYANET et être déclarée éligible et répondre aux caractéristiques techniques des technologies Câble ou Fibre Optique. Pour accéder aux Services audiovisuels, la Ligne de l'abonné doit être située en zone Câble ou fibrée par CYANET et être reliée à un répartiteur qui dispose des équipements de CYANET nécessaires.

Cette information est délivrée au souscripteur en fonction de la situation géographique de l'abonné. En cas d'inscription d'une Ligne qui s'avérerait inéligible en dépit des informations initialement obtenues, le Contrat sera résolu de plein droit sans autre formalité et sans qu'aucuns frais ne puissent être mis à la charge de l'une ou l'autre des parties, dès lors que l'abonné aura retourné à CYANET la CYANETBox dans les conditions définies au paragraphe 8.4. A défaut, CYANET procédera à la facturation de la

CYANETBox, au tarif mentionné dans le Récapitulatif Contractuel.

Dans l'hypothèse où l'abonné est situé dans une zone couverte par un réseau de Câble ou Fibre Optique et que le local de l'abonné dispose des infrastructures d'accueil nécessaires au passage des câbles de communications électroniques, CYANET réalise une étude de faisabilité afin de déterminer au préalable les locaux pouvant être raccordés dans la zone considérée.

Il se peut ainsi dans certains cas, que lors du raccordement, des impossibilités notamment techniques (absence d'infrastructures d'accueil, saturation des ressources de desserte interne d'un immeuble) ou administrative (non obtention par l'abonné ou le propriétaire de l'immeuble à desservir des autorisations administratives nécessaires en cas de travaux sur domaine public) empêchent le raccordement effectif du local de l'abonné. Dans ce cas, le Contrat sera résolu de plein droit sans autre formalité et sans qu'aucuns frais ne puissent être mis à la charge de l'une ou l'autre des parties.

## 3. Modalités de souscription aux services

### 3.1. Souscription

Le Service peut être souscrit au téléphone ou par mail en contactant CYANET. L'abonné s'engage à justifier de son identité, de la localisation de son installation

et de sa qualité de titulaire de l'accès de boucle locale desservant son local en produisant tout justificatif (fournisseur électricité / gaz / eau, etc.).

### 3.2. Mandat

L'abonné donne expressément mandat par le Contrat à CYANET pour effectuer en son nom et pour son compte les démarches nécessaires au raccordement de sa Ligne, associé le cas échéant à une demande de portabilité du numéro.

La souscription au Service peut entraîner la résiliation de l'abonnement au service téléphonique de l'Opérateur de Boucle Locale et/ou, de tout autre service établi sur cet accès au profit d'un opérateur tiers en fonction des modalités contractuelles définies par ce dernier.

Dans le cadre d'un mandat associé à une demande portabilité du numéro, CYANET se charge de procéder, pour ce qui concerne le numéro porté, à la résiliation du contrat de communications électroniques de cet exploitant. Sauf faute de l'abonné, l'abonné peut bénéficier sur demande écrite d'un dédommagement en cas de dépassement du délai de portabilité.

### 3.3. Conséquence de la souscription

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. Lorsqu'il n'opte pas pour la portabilité du numéro, il appartient à l'abonné 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. En cas de souscription sur une adresse correspondant à un local ne disposant pas d'un accès actif existant à un réseau en zone Câble ou fibrée par CYANET, des frais de construction de l'accès pourront être facturés à l'abonné, selon les tarifs fixés dans le Récapitulatif Contractuel.

### 3.4. Droit de rétractation

En cas de souscription à distance, l'abonné dispose d'un délai de 14 jours pour exercer son droit de rétractation à compter de la conclusion du contrat pour les contrats de prestation de services. 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, par exemple en utilisant le formulaire de rétractation, à l'adresse suivante : CYANET 52, Chemin Hibon 97426 Trois-Bassins.

L'abonné devra renvoyer la CYANETBox, dans son emballage d'origine, dans un état propre à une nouvelle mise à disposition, accompagnée de tous ses accessoires à l'adresse suivante : CYANET 52, Chemin Hibon 97426 Trois-Bassins, sans retard excessif, et en tout état de cause, au plus tard 14 jours suivant la communication de sa décision de rétractation. Ce délai est réputé respecté si l'abonné renvoie la CYANETBox avant l'expiration du délai de 14 jours.

A défaut, CYANET facturera à l'abonné les indemnités forfaitaires mentionnées dans le Récapitulatif Contractuel. Les frais directs de retour sont à la charge de l'abonné. La responsabilité de l'abonné n'est engagée qu'à l'égard de la dépréciation de la CYANETBox résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de la CYANETBox. CYANET procédera au remboursement de la totalité des sommes versées par l'abonné au titre du Contrat, au plus tard dans les 14 jours à compter de la date à laquelle CYANET est informée de la décision de l'abonné de se rétracter, en utilisant le même moyen de paiement que celui que l'abonné aura utilisé pour la transaction initiale, sauf si l'abonné convient expressément d'un moyen différent.

Dans l'hypothèse où l'abonné exerce son droit de rétractation du Contrat dont l'exécution a commencé, à sa demande expresse, avant la fin du délai de rétractation, CYANET facturera à l'abonné un montant correspondant au Service fourni

jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter.

La demande de portabilité du numéro effectuée auprès d'un autre opérateur au cours de la période de rétractation entraîne les mêmes conséquences que l'exercice du droit de rétractation.

Conformément à l'article L.221-28 du Code de la consommation, le droit de rétractation ne peut pas être exercé pour les contrats de fourniture d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès de l'abonné et renoncement exprès à son droit de rétractation.

## 4. Utilisation des services

4.1. En application de la législation en vigueur, CYANET n'est pas soumise à une obligation générale de surveillance, ni à une obligation générale de rechercher des faits ou des circonstances révélant des activités illicites. En conséquence, l'abonné s'engage à respecter, ou faire respecter à toute personne utilisant le Service, les règles suivantes :

- les données circulant et/ou mises à disposition sur les réseaux de communications électroniques (notamment sur Internet) ne doivent pas contrevenir aux lois, réglementations, chartes d'usages ou déontologies, nationales et internationales en vigueur. En particulier, tout contenu visant notamment à la provocation aux crimes et délits, à l'incitation à la haine raciale ou au suicide, à l'apologie des crimes contre l'humanité, ou comportant des éléments de

pornographie enfantine est strictement interdit ;

- tout contenu à caractère violent ou pornographique est strictement interdit lorsque le contenu est susceptible d'être accessible aux mineurs. A ce titre, CYANET met à disposition de l'abonné des outils afin de restreindre l'accès à certains services et contenus ou de les sélectionner;
- l'abonné, par son comportement et par les données qu'il met à disposition ou qu'il obtient à l'aide du Service, s'oblige à ne pas porter atteinte aux droits des tiers, notamment par :
  - la propagation de données, d'images ou de sons pouvant constituer une diffamation, une injure, un dénigrement ou portant atteinte à la vie privée, au droit à l'image, aux bonnes mœurs ou à l'ordre public ;
  - la diffusion de bien matériel ou immatériel protégé par un droit de propriété intellectuelle, littéraire, artistique ou industrielle pouvant constituer une contrefaçon. En application de la loi n°2009-669 du 12 juin 2009, compte tenu des dangers pour le renouvellement de la création artistique et pour l'économie du secteur culturel des pratiques ne respectant pas le droit d'auteur et les droits voisins, l'abonné a l'obligation de

veiller à ce que son accès ne fasse pas l'objet d'une utilisation 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 sans l'autorisation des titulaires des droits prévus aux livres Ier et II du Code de la Propriété Intellectuelle. Tout manquement à cette obligation, par l'abonné ou des tiers à qui l'abonné aurait mis à disposition son accès, serait susceptible d'engager la responsabilité de l'abonné. En particulier, CYANET peut être contrainte par l'HADOPI de suspendre l'accès à des services de communication au public en ligne pour les abonnés. Il est rappelé à l'abonné qu'il existe une offre légale de contenus culturels en ligne et des moyens de sécurisation permettant de prévenir les manquements à l'obligation définie à l'article L. 336-3 du Code de la Propriété Intellectuelle. En outre, l'abonné reconnaît que la violation des droits d'auteur ou des droits voisins (telle que par exemple la reproduction, la représentation, la mise à disposition ou la

communication au public d'œuvres ou d'objets protégés par un droit d'auteur ou par un droit voisin sans l'autorisation des titulaires des droits) constitue un acte de contrefaçon, passible de sanctions civiles et/ou pénales (jusqu'à 3 ans d'emprisonnement et 300.000 euros d'amende). L'abonné reconnaît que le piratage nuit à la création artistique.

- l'abonné est tenu d'employer un langage décent et respectueux. Tous propos injurieux, violents ou haineux sont totalement prohibés ;
- l'abonné devra prendre toutes les précautions nécessaires à la protection de ses propres données et/ou logiciels contre la contamination par d'éventuels virus circulant sur le réseau Internet et l'utilisation détournée par des tiers de l'accès mis à sa disposition.
- l'abonné s'engage à ne pas procéder à des intrusions dans des systèmes informatisés tiers, à ne pas héberger de services agressifs de type botnets, à ne pas propager de virus, ou tous programmes destinés à nuire, à ne pas diffuser de courriers électroniques dans des conditions illicites (par exemple spamming et e.bombing).
- l'abonné est informé que CYANET ne peut exercer de contrôle sur les données qui pourraient transiter par son réseau et sur les contenus qu'elle héberge au sein de son réseau, y compris, à la demande

de l'abonné. CYANET, en tant qu'hébergeur, pourra être amenée à suspendre et, le cas échéant, à supprimer la mise à disposition d'un contenu manifestement illicite. Les données hébergées par CYANET pour le compte de l'abonné relèvent de la responsabilité de l'abonné. 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.

Concernant les Services audiovisuels les droits dont CYANET est titulaire n'autorisent (i) que l'accès des Services audiovisuels depuis tout terminal raccordé à la CYANETBox, (ii) que la diffusion du service CYANETBox TV à destination de ses abonnés sur un téléviseur ou plusieurs téléviseurs en fonction du nombre d'équipements mis à disposition de l'abonné, et ce pour une utilisation personnelle des Services audiovisuels.

L'abonné s'engage à ce que l'œuvre visionnée ou l'enregistrement ou les applications auxquelles il a souscrit ne soient pas relayées sur tout réseau de communications électroniques, dont notamment Internet, ou plus généralement mise à disposition du public par quelque moyen que ce soit.

Message du Conseil supérieur de l'audiovisuel et du ministère de la santé : 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.

Concernant le Service de téléphonie, sont strictement prohibées :

- 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...) 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.

Une telle utilisation pourra 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 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 jours, CYANET 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.

Le droit d'accès et d'utilisation du Service accordé à l'abonné dans le cadre du Contrat est personnel, incessible, non transférable et conditionnée à une utilisation strictement conforme aux stipulations du Contrat.

Outre les cas mentionnés aux articles 4.1 à 0, l'utilisation du Service est contraire aux stipulations du Contrat lorsque :

- cette utilisation est à d'autres fins que personnelles,
- cette utilisation a pour objet ou pour effet la commission d'infractions (contraventions, délits ou crimes), ou
- cette utilisation a pour objet ou pour effet la mise à la disposition de tiers du Service, à titre gratuit ou onéreux, notamment sa re-commercialisation.

## 5. Utilisation des identifiants et codes personnels

Conformément à la recommandation du Conseil Supérieur de l'Audiovisuel en date du 15 décembre 2004, CYANET 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.

L'abonné est seul responsable de la garde et de l'utilisation des identifiants d'accès au Service que CYANET lui aura transmis ainsi que du code parental et du code d'achat que l'abonné aura choisi, sauf divulgation

imputable à CYANET. L'abonné s'engage à conserver secret ses identifiants et code parental/code d'achat et à ne pas les divulguer à des tiers de quelque manière que ce soit.

En cas de perte ou de vol ou, plus généralement, de détournement des identifiants par des tiers, l'abonné s'engage à avertir CYANET, sans délai, en justifiant de son identité à l'adresse suivante : CYANET – 52, Chemin Hibon 97426 Trois-Bassins en mentionnant les nom, prénom de l'abonné et le numéro de la Ligne. Les nouveaux identifiants seront transmis à l'abonné par lettre simple et/ou courrier électronique. En cas d'oubli des identifiants ou du code, l'abonné peut demander par mail à CYANET de les lui transmettre par courrier électronique à l'adresse mentionnée lors de la souscription.

## 6. Conditions financières

### 6.1. Prix

L'ensemble des prix du Service, des services complémentaires et optionnels, des frais et du dépôt de garantie figure dans le Récapitulatif Contractuel, 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 demandées par les fournisseurs de services accessibles via les Services et qui restent à la charge exclusive de l'abonné.

### 6.2. Facturation

Les sommes dues par l'abonné au titre du Contrat font l'objet de factures émises mensuellement, à terme à échoir pour le Service et les services complémentaires et optionnels inclus dans une offre forfaitaire et pour les communications, services ou options non inclus dans une offre forfaitaire.

Les factures sont envoyées à l'abonné sur un support dématérialisé (facture par courriel électronique). Chaque facture est également disponible sur l'Espace abonné

pendant une période de 12 mois, sauf en cas de résiliation.

Des frais de rejet de prélèvement seront également appliqués conformément au Récapitulatif Contractuel.

### 6.3. Paiement et dépôt de garantie

CYANET met à la disposition de l'abonné la possibilité de payer le Service par prélèvement automatique sur compte courant (bancaire ou postal), par carte bancaire ou par numéraire en faisant l'appoint.

En cas de prélèvement automatique, l'abonné doit adresser à CYANET le « Mandat de Prélèvement SEPA » signé. En cas de prélèvement automatique, l'abonné est dispensé du dépôt de garantie prévu ci-après.

Un dépôt de garantie, dont le montant figure dans le Récapitulatif Contractuel, pourra être demandé, à l'abonné pour garantir (i) la restitution dans les conditions définies à l'article 8.4 de la CYANETBox ainsi que (ii) tout manquement aux obligations financières à la charge de l'abonné. Le dépôt de garantie n'est pas producteur d'intérêt. Son remboursement intervient dans les conditions décrites au paragraphe 8.5.

Si CYANET constate, au cours d'un mois donné, un encours de consommation téléphoniques supérieur à 20 heures de l'offre illimité France Fixe + Mobiles en France, elle pourra en informer l'abonné et lui demander le paiement des consommations hors forfait selon les modalités définies dans le Récapitulatif Contractuel.

Tout retard ou défaut de paiement entraîne l'application d'un intérêt de retard facturé à l'abonné selon les modalités précisées dans le Récapitulatif Contractuel.

L'abonné est invité à consulter régulièrement l'Espace abonné pour prendre connaissance de tous nouveaux messages et information concernant les Services.

CYANET peut être amenée à modifier les conditions contractuelles de fourniture du Service. L'abonné en sera informé au moins 1 mois avant l'entrée en vigueur des modifications. En cas de désaccord, l'abonné aura la faculté de résilier le Contrat sans pénalité de résiliation et sans droit à dédommagement dans les 4 mois suivant l'entrée en vigueur des modifications.

## 7. Durée

Le Contrat est conclu pour une durée indéterminée et est résiliable à tout moment à l'initiative de l'abonné ou de CYANET dans les conditions décrites au paragraphe 8.

## 8. Suspension / résiliation

### 8.1. À l'initiative de CYANET

CYANET se réserve le droit de suspendre de plein droit et sans préavis les Services, en cas de :

- violation grave ou renouvelée par l'abonné de ses obligations légales ou contractuelles visées aux articles 4.1, 4.2, 4.4 et 5.1 ;
- perturbation grave et/ou répétée du réseau ayant pour cause ou origine l'accès de l'abonné ;
- demande des autorités nationales judiciaires et/ou administratives compétentes. CYANET peut, en outre, suspendre les Services après l'envoi d'un courrier électronique resté sans effet, en cas de retard ou non-paiement d'une facture dans un délai de 15 jours à compter de la date limite de paiement portée sur la facture. CYANET peut également suspendre les Services en cas d'absence de régularisation d'un dossier incomplet (justificatif, mandat de Prélèvement SEPA signé)



15 jours après l'envoi par CYANET d'un courrier électronique à cet effet.

Une fois le service suspendu et après une mise en demeure adressée à l'abonné restée sans effet pendant huit jours, CYANET 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.

### 8.2. À l'initiative de l'abonné

L'abonné peut résilier le Contrat à tout moment :

- soit par lettre recommandée avec avis de réception, en joignant le cas échéant, la CYANETBox, à l'adresse mentionnée à cet effet dans l'Espace abonné, cette dernière pouvant également être obtenue par l'abonné en sollicitant le service abonné. 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. Le Contrat prend fin au choix de l'abonné, soit dans un délai maximum de 10 jours suivant la réception de la demande de résiliation, soit le dernier jour du mois de réception de la demande de résiliation (date de l'accusé réception faisant foi).
- soit par la souscription effective auprès d'un autre opérateur proposant la portabilité du numéro. Dans ce cas, le Contrat sera résilié par la mise en œuvre par le nouvel opérateur d'une demande de conservation du numéro.

La résiliation sur demande directe de l'abonné entraîne la fin des Services, ce qui, en application de la réglementation en vigueur, a pour effet de rendre inactifs, et par voie de conséquence, inéligibles à la portabilité les numéros utilisés par l'abonné dans le cadre de son abonnement. Dès lors,

dans l'hypothèse où l'abonné souhaite faire porter son numéro, il lui appartient de ne pas procéder directement à la résiliation du Contrat.

### 8.3. Déménagement

En cas de déménagement, l'abonné ne pourra pas transférer automatiquement son Service et aura l'obligation d'en avertir préalablement CYANET.

### 8.4. Restitution de la CYANETBox

En cas de résiliation du Contrat, y compris en cas de portabilité, l'abonné s'engage à restituer la CYANETBox et tous ses accessoires à CYANET à l'adresse CYANET – 52, Chemin Hibon 97426 Trois-Bassins par courrier recommandé au plus tard dans les 15 jours suivants la fin du Contrat. A défaut de restitution dans le délai précité ou en cas de retour incomplet de la CYANETBox ou en mauvais état de fonctionnement ou en cas de détériorations imputables à l'abonné, hors cas de vice propre du matériel, CYANET procédera à la facturation des indemnités forfaitaires mentionnées dans le Récapitulatif Contractuel.

### 8.5. Remboursement du dépôt de garantie

CYANET procédera, le cas échéant, au remboursement du dépôt de garantie dans un délai maximum de 10 jours après restitution de la CYANETBox dans les conditions de l'article 8.4, sous réserve du paiement des sommes dues à CYANET au titre du Contrat. CYANET pourra procéder à une compensation entre les sommes restant dues par l'abonné (en ce compris les options TV et les communications téléphoniques) et le dépôt de garantie, dès lors que les sommes dues ne sont pas contestées par l'abonné.

### 8.6. Frais de résiliation

La résiliation du Contrat donne lieu à des frais de résiliation à la charge de l'abonné, dont le tarif et les conditions sont fixées dans le Récapitulatif Contractuel, sauf si

l'abonné justifie d'un motif légitime, notamment en cas : d'exercice du droit de rétractation par un abonné, de preuve par l'abonné d'une non-exécution des Services imputable à CYANET, de retrait d'une autorisation administrative accordée à CYANET ou en cas de retrait d'un droit de passage rendant impossible la fourniture des Services, d'évolution du réseau de boucle locale rendant impossible le maintien de la fourniture des Services, de déménagement pour une longue durée, hors du territoire français métropolitain ou déménagement à l'extérieur d'une zone de couverture, de maladie ou handicap physique rendant impossible l'utilisation des Services, de notification de recevabilité en commission de surendettement des particuliers, de licenciement d'un CDI, d'incarcération pour une durée minimum de 3 mois, dans un établissement pénitentiaire, de décès, de force majeure au sens de la jurisprudence de la Cour de cassation.

## 9. Qualité de service

Délai de mise en service de l'accès : 30 jours ouvrés à compter de la confirmation par CYANET de la demande de souscription de l'abonné, sous réserve d'éligibilité de son accès et de l'existence d'un raccordement actif du local de l'abonné à Câble ou Fibre Optique de CYANET.

Délai de rétablissement de l'accès : 15 jours ouvrés à compter de la signalisation de l'abonné.

Délai de rétablissement des services : dès lors que l'accès est fonctionnel, les délais de rétablissement sont les suivants à compter de la signalisation : Service de téléphonie: 72 heures ; Service TV & radio : 24 heures ; Service Internet : 24 heures.  
Niveaux de qualité pour la fourniture du service

### Niveau de qualité de l'accès

Le débit de synchronisation représente le débit maximum négocié entre les équipements actifs d'extrémités du réseau Câble ou Fibre Optique de CYANET placés respectivement chez l'abonné et au niveau

du répartiteur d'abonnés opéré par CYANET.

Ce débit est exprimé en IP et est fonction notamment des caractéristiques, de la qualité de l'accès de l'abonné et de la distance de l'installation avec le nœud de raccordement d'abonnés. En cas d'utilisation par l'abonné de tout autre équipement que celui mis à disposition par CYANET, le débit de synchronisation ne peut être garanti par CYANET.

Le débit descendant de synchronisation garanti par CYANET est compris entre 64 kbit/s et 100 Mbit/s. Débit accessible en l'absence de perturbations. Débit théorique montant maximum jusqu'à 5 Mbit/s.

### Niveau de qualité des services

Le retard dans le délai de mise en service, l'interruption ou le non-respect des niveaux de qualité ouvre droit à une compensation calculée sur le montant de l'abonnement mensuel au *pro rata temporis* de la période de retard, d'interruption ou de non-respect des niveaux de qualité.

La compensation sera effectuée sous forme de remboursement par virement bancaire sous 15 jours à compter de la mise en service effective de l'accès, du rétablissement de l'accès ou du ou des services concernés sous réserve que l'abonné ait signalé l'incident et sollicité une compensation.

Aucune compensation ne sera due à l'abonné en cas de force majeure, du fait d'un tiers irrésistible et imprévisible, ou de faute de l'abonné.

A titre exceptionnel, à des fins de maintenance ou de mise à jour, CYANET pourra suspendre l'accès à tout ou partie des Services pendant une période consécutive de 72 heures pour des raisons telles que des opérations indépendantes de sa volonté effectuées par l'exploitant du réseau à des fins de maintenance ou de réaménagement de son réseau, 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, CYANET préviendra l'abonné sur son Site. En cas d'interruption des Services, l'abonné pourra, obtenir de la part de CYANET le remboursement de l'abonnement mensuel au *pro rata temporis* du défaut d'accès aux Services. Afin d'améliorer considérablement les capacités d'utilisation du réseau, l'abonné autorise CYANET en cas de disponibilité de la capacité de sa Ligne et de la bande passante à les utiliser. Cette utilisation n'aura aucune incidence pour l'abonné et ne provoquera aucune interférence sur la Ligne de l'abonné.

## 10. Responsabilité

CYANET est responsable de la bonne exécution de ses obligations contractuelles dans le cadre de ses obligations réglementaires et des normes en vigueur. Toutefois, la responsabilité de CYANET ne saurait être engagée si l'inexécution ou la mauvaise exécution du Contrat est imputable, soit à l'abonné (utilisation non conforme aux consignes communiquées par CYANET), soit au fait imprévisible et irrésistible d'un tiers au Contrat, soit à un cas de force majeure prévu à l'article 0.

En tout état de cause, si l'abonné n'a pas la qualité de consommateur en ayant recours à des fins professionnelles aux Services fournis par CYANET, la responsabilité de CYANET ne pourra en aucun cas être retenue au-delà du montant des règlements forfaitaires effectués au titre des deux derniers mois.

Les parties ne sont pas tenues pour responsables, ou considérées comme ayant failli au titre du Contrat, pour tout retard ou inexécution, lorsque la cause du retard ou de l'inexécution est liée à un cas de force majeure ou un cas fortuit habituellement reconnu par la jurisprudence. Le cas de force majeure ou cas fortuit suspend les obligations nées du Contrat pendant toute la durée de son existence

## 11. Données personnelles

### 11.1. Collecte et traitement

Les données personnelles de l'abonné recueillies par CYANET sont destinées à CYANET qui est autorisée par l'abonné à les conserver et à les utiliser, ainsi qu'à les communiquer aux personnes morales du groupe auquel CYANET appartient, à des sociétés tierces ou des sous-traitants (pouvant opérer en dehors de l'Union Européenne) exclusivement pour les besoins de gestion du Contrat conformément aux dispositions de la loi du 6 janvier 1978 modifiée.

L'abonné dispose d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et d'opposition sur les données le concernant en adressant un courrier et en justifiant de son identité à : CYANET – Informatique et Libertés – 52, Chemin Hibon 97426 Trois-Bassins.

Sauf opposition de sa part, l'abonné pourra recevoir, par courrier postal et téléphone, des offres de la part de CYANET ou de ses partenaires commerciaux. Il pourra également recevoir, sauf opposition de sa part, des courriers électroniques pour des services analogues à ceux proposés par CYANET.

Avec l'accord exprès de l'abonné, CYANET est susceptible de lui communiquer par courrier électronique des informations commerciales pour des services non analogues à ceux déjà fournis ou, hors cas relevant de l'Annuaire Universel, de transmettre à des partenaires commerciaux son adresse électronique à des fins de prospection directe.

L'abonné peut gratuitement s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique sur le site [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr)

### 11.2. Annuaire

CYANET est tenue par la Loi de mettre à disposition de tout éditeur d'annuaire ou

fournisseur de service de renseignements téléphoniques la liste de ses abonnés.

L'abonné s'étant vu attribuer un numéro de téléphone, assorti le cas échéant à la mise en œuvre de la portabilité du numéro, a la possibilité de s'opposer à tout moment et gratuitement à ce que son numéro de téléphone ainsi que ses coordonnées soient publiés dans les annuaires et/ou communiqués par les services de renseignements.

L'abonné peut également limiter à tout moment et gratuitement les critères de parution concernant ses coordonnées, en particulier :

- à ce que l'adresse complète de son domicile ne soit pas communiquée par les services de renseignements et les annuaires, sauf dans le cas d'une adresse professionnelle ;
- à ce qu'il ne soit pas fait référence à son sexe, sous réserve d'absence d'homonymie ;
- que ses données à caractère personnel ne soient pas utilisées dans des opérations de prospection directe par voie postale ou par voie de communications électroniques, à l'exception des opérations concernant la fourniture du service relevant de la relation contractuelle entre l'abonné et CYANET ;
- ou encore à ne pas figurer dans les listes permettant la recherche inversée de son identité à partir de son numéro de téléphone.

L'attention de l'abonné est attirée sur le fait qu'en application des dispositions réglementaires ces choix de restriction de

parution ne se transmettent pas en cas de changement d'opérateur du service téléphonique, notamment dans le cadre de la portabilité du numéro.

11.3. En application de la réglementation en vigueur, CYANET peut être amenée à transmettre à l'abonné toute plainte le concernant dans le cadre de l'utilisation des Services, et à communiquer les éléments d'identification de l'abonné sur réquisition d'une autorité nationale judiciaire et/ou administrative.

## 12. Assistance et réclamation

12.1. CYANET met à la disposition des abonnés un service d'assistance accessible :

- par téléphone (Hotline) au 0262 799 974 (temps d'attente gratuit au départ d'une CYANETBox). Les horaires d'ouverture sont précisés sur le Site web ;
- par mail [contact@cyanet.fr](mailto:contact@cyanet.fr). L'accès à ce service est inclus dans le Forfait CYANETBox, à l'exception des éventuels coûts de communication Internet.

12.2. En cas de réclamation

L'abonné doit adresser sa réclamation à CYANET – 52, Chemin Hibon 97426 Trois-Bassins afin de faciliter le traitement de sa requête. CYANET 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 celles-ci.



CYANET  
SAS au capital de 1 000€  
948 063 367 RCS Saint-Pierre de la Réunion  
52, Chemin Hibon  
97426 Trois-Bassins

Autorité de Régulation des Communications Électroniques et des Postes (ARCEP)  
7, square Max Hymans - 75015 Paris