



Vous souhaitez nous contacter ?

Votre Service Client

Pour vous informer sur nos offres, forfaits, options.

Depuis un poste fixe en appelant le **0 973 01 1001**
(prix d'un appel local en France métropolitaine)

Du lundi au vendredi de 8h30 à 12h et de 13h30 à 19h

Le samedi de 9h à 12h et de 13h30 à 18h

Votre assistance technique

Pour trouver les réponses à toutes vos questions sur l'offre satellite.

Depuis un poste fixe en appelant le **0 973 01 1001**
(prix d'un appel local en France métropolitaine)

Du lundi au vendredi de 8h30 à 12h et de 13h30 à 19h

Le samedi de 9h à 12h et de 13h30 à 18h

Votre espace Web

Pour retrouver plus d'informations, consultez le site www.shdnet.fr
ou contactez nous à l'adresse suivante info@shdnet.fr.

Votre accueil commercial

SHD - Offre Satellite
53 Avenue de la Pierre Vallée
50220 POILLEY

Découvrez l'Internet par Satellite



SHD est une marque de SFR - 42, Avenue de Friedland 75008 Paris - S.A. au capital de 1 345 768 647,90€ - RCS Paris 403 106 537 - Images non contractuelles.

L'internet haut débit pour tous

Découvrez l'Internet par Satellite

La localisation géographique de votre domicile ou lieu d'activité professionnelle ne vous permet pas d'accéder à Internet en haut débit ?

Avec le Pack Internet par Satellite SHD, découvrez les joies de l'Internet en haut débit. Accédez désormais à toutes les possibilités offertes par l'ère du numérique : messagerie, musique, vidéo... Avec un débit maximum de 3,6 Mbits, surfez de jour comme de nuit et installez même la télévision chez vous⁽¹⁾, une tête TV est incluse dans le Pack Satellite !

Le Pack Internet par Satellite SHD avec ou sans engagement est flexible et modulable pour s'adapter à vos besoins.

Vous trouverez dans ce courrier une présentation de l'offre ainsi qu'un bulletin de souscription à remplir si vous souhaitez vous abonner.

Si vous désirez obtenir d'autres informations, n'hésitez pas à contacter le **service client en composant le 0 973 01 1001** (prix d'un appel local depuis un poste fixe en France métropolitaine) qui se fera un plaisir de répondre à toutes vos questions⁽²⁾. Vous pouvez également vous rendre sur le site internet www.shdnet.fr.

Le Service Client
SHD - Offre Satellite

(1) Sous réserve d'achat à vos frais d'un démodulateur et d'un câble coaxial non fournis par SHD.

(2) Du lundi au vendredi de 8h30 à 12h00 et de 13h30 à 19h00, le samedi de 9h00 à 12h00 et de 13h30 à 18h00.

Sommaire

DESCRIPTION DE L'OFFRE PACK SATELLITE SHD

Un confort de navigation optimal.....	p 4
Option «Nuit Illimitée».....	p 5
Services inclus.....	p 5
Possibilité de recevoir la TV.....	p 6

LE KIT SATELLITE

Description.....	p 7
Installation.....	p 8
Les régions s'engagent.....	p 8

FICHE D'INFORMATION STANDARDISÉE.....p 9

CONDITIONS GÉNÉRALES D'INSCRIPTION.....p 11

Le Pack Internet par Satellite SHD : enfin une solution pour accéder à l'Internet partout en France.

Vous êtes dans une zone non desservie par l'ADSL, ou vous bénéficiez d'une connexion Internet très bas débit? Vous pouvez quand même bénéficier d'une connexion Internet haut débit !

Description de l'offre Pack Internet par Satellite SHD

Notre solution vous permet d'accéder à Internet par Satellite sur 100% du territoire métropolitain, y compris la Corse.

Grâce à nos Packs Internet par Satellite SHD, vous accédez à Internet haut débit : jusqu'à 3,6 Mbit/s en réception et jusqu'à 512 kbit/s en émission.

Via une parabole installée chez vous, vous établirez une connexion avec le Satellite Hotbird, permettant de recevoir et d'émettre des données.

Nos Packs Internet par Satellite SHD comprennent tout le matériel nécessaire afin d'accéder à internet et à nos services inclus.

Notre offre fonctionne avec tous les systèmes d'exploitation de vos équipements informatiques et vous n'avez pas besoin de vous raccorder à une ligne téléphonique.

Grâce à une documentation complète et à un DVD détaillant toutes les étapes d'installation, vous vous connectez aisément à Internet.

Installez votre matériel de connexion et surfez !

1/ Un confort de navigation optimal et plusieurs services associés gratuits

Vous allez enfin profiter d'une connexion à haut débit, même si vous n'êtes pas éligible à l'ADSL ou que vous ne possédez pas de ligne téléphonique. Vous pourrez surfer sur Internet, recevoir et envoyer vos emails et accéder aux contenus et applications Internet qui vous intéressent !

Nous mettons à votre disposition deux gammes d'abonnement :

- **Une gamme tout compris avec engagement de 24 mois à partir de 34,90€ par mois :**
- 3 forfaits au choix incluant le Kit Satellite.
- **Une gamme sans engagement à partir de 29,90€ par mois :**
- 2 forfaits au choix pour lesquels le Kit Satellite est proposé à l'achat au tarif de 399€ TTC frais de port inclus.

Ainsi, vous pourrez échanger chaque mois un volume de données (2,4 Go, 3,2 Go ou 4,7 Go de données selon le forfait choisi⁽¹⁾), avec la possibilité de faire évoluer votre abonnement⁽²⁾.

Pour vous garantir un service continu, nos équipes ont mis en place un système d'auto régulation du débit, permettant à tous les utilisateurs de profiter pleinement de l'Internet par Satellite. Ce système appelé FAP (Fair Access Policy) assure un contrôle régulier du volume d'échanges de données effectuées, et adapte le débit de façon à harmoniser la vitesse de navigation pour tous les internautes connectés.

Grâce à cette innovation, vous ne rencontrerez jamais de coupure totale de service !

	Volume d'échange inclus ⁽¹⁾	2,4 Go	3,2 Go	4,7 Go
	Estimation volume d'échange/jour	85 Mo	114 Mo	167 Mo

Exemples d'utilisation du volume inclus dans nos offres Internet par Satellite SHD

Envoyer / recevoir	E-mail sans pièce jointe	100 mails = 1 Mo
	E-mail avec pièce jointe	3 Mails = 1 Mo
Surfer sur le web	1H de surf	1H = 10 Mo
Télécharger	Téléchargement d'un MP3 de 3 min	1 MP3 = 4 Mo
	Téléchargement d'un clip vidéo (YouTube, Dailymotion)	1 clip = 3 Mo

Exemple : avec un forfait de 2,4 Go, vous avez environ 85 Mo à utiliser par jour. Ce qui vous permet à titre indicatif de :

- Recevoir 100 mails sans pièce jointe
- 50 mails avec pièce jointe
- Surfer 3 heures
- Télécharger 10 clips vidéos

2/ Option "Nuit Illimitée"

Vous souhaitez bénéficier d'une navigation illimitée ? En souscrivant à l'option "Nuit Illimitée", vous pourrez surfer sans limites de 23h à 7h, 7 jours sur 7, sans que le volume de données échangées ne soit comptabilisé dans le trafic mensuel.

Cette offre est gratuite pendant les 3 premiers mois (pour toute souscription avant le 31/03/10), puis facturée 7€ TTC par mois sur demande expresse de votre part.

3/ Services inclus

Toutes nos offres incluent des services tels que :

- **6 boîtes mails paramétrables**, avec pour chacune, 100 Mo de stockage disponible permettant ainsi à toute la famille d'avoir sa boîte de messagerie personnelle pour recevoir et envoyer des e-mails.
- **Un antivirus de messagerie** : Notre système exclusif analyse votre messagerie tout en conservant la confidentialité de son contenu. Tous les e-mails que vous recevez sont ainsi protégés. Ce filtre assure une sécurité optimale à votre courrier électronique.
- **Un antispam de messagerie** : Tous vos e-mails sont filtrés. Ne perdez plus votre temps à trier les courriers indésirables : quand nous détectons un courrier électronique identifié comme étant un spam, celui-ci est placé dans un dossier qui lui est réservé. Votre boîte postale n'est ainsi pas polluée !
- **Un contrôle parental** : indispensable pour une navigation sécurisée pour vos enfants. L'accès à Internet est régulé et les sites inadaptés sont bloqués.

Une fois connecté, vous avez accès à votre espace personnel en ligne à l'adresse www.shdnet.fr.

Vous aurez la possibilité de contrôler facilement votre consommation, grâce à un suivi régulier et de consulter vos factures et messages. Adaptez votre formule grâce à l'option "Nuit Illimitée" disponible dans votre Espace Abonnés.

(1) Dans la limite de 360 Mo émis par le client par période mensuelle pour les offres 2,4 Go et 3,2 Go et de 600 Mo émis pour l'offre 4,7 Go. (2) Frais de migration offerts si la migration s'effectue vers un volume supérieur d'échange de données, et payant si la demande se fait vers un volume inférieur (cf. tableau tarifaire), dans la limite de deux migrations annuelles.

(1) Dans la limite de 360 Mo émis par le client par période mensuelle pour les offres 2,4 Go et 3,2 Go et de 600 Mo émis pour l'offre 4,7 Go.

4/ Possibilité de recevoir la TV via le satellite ASTRA

Pour que les résidents des zones non couvertes par le numérique terrestre puissent aussi profiter de la télévision, nous incluons dans nos packs une tête TV, pour tous les abonnés au Pack Internet par Satellite SHD. Pour recevoir de nombreuses chaînes de télévision, il suffit de vous équiper à vos frais, en sus du matériel fourni, d'un câble coaxial TV et d'un démodulateur pour avoir accès à :

- **des chaînes TV et des radios gratuites** (équipement nécessaire : un démodulateur de base de type "Free-to-Air").
- **la TNT** (équipements nécessaires un démodulateur et à une carte de décodage compatibles).
- **certaines bouquets TV via des abonnements payants** (équipements nécessaires : un démodulateur et une carte de décodage compatibles).

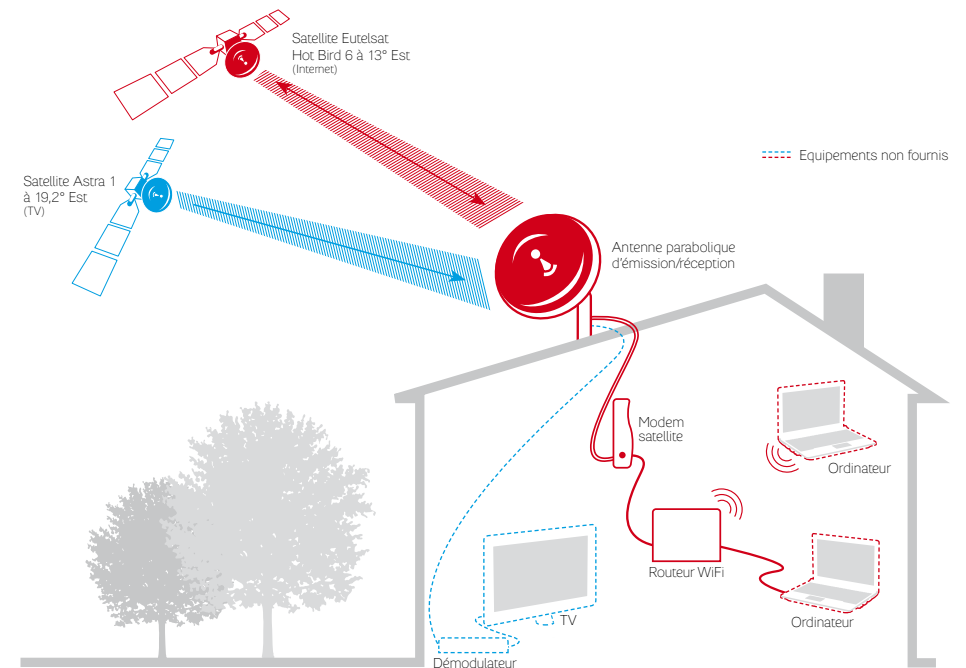
Encombrement limité ! Grâce à sa double tête, la nouvelle parabole se substituera, si vous en possédez une, à votre parabole TV actuelle.

Une fois votre offre choisie, il est temps pour vous d'installer votre matériel de connexion. La procédure est simple : tout le nécessaire est contenu dans notre Kit Satellite, vous n'avez plus qu'à suivre les instructions décrites dans le manuel d'installation et son DVD fournis.

Le Kit Satellite

1/ Description

- **Une parabole accompagnée de son réflecteur internet et de ses supports de fixation** : A installer à l'extérieur de votre habitation et à orienter vers le sud.
- **Un mât support de la parabole** pour une fixation murale ou au sol.
- **Une tête d'émission/réception internet.**
- **Un modem satellite, son câble Ethernet et son câble d'alimentation** : Il sert d'interface entre le satellite et votre ordinateur.
- **Un routeur WiFi, son câble Ethernet et son bloc d'alimentation** : Cet appareil connecté au modem permet de relier sans fil tous vos matériels informatiques compatibles WiFi dans toute la maison (ordinateurs, Smartphones...).
- **Une tête de réception TV (ASTRA), son support et un réflecteur TV.**
- **Un pointeur satellite du type satfinder et son câble coaxial de connexion** : Il s'agit d'un ensemble comprenant un pointeur sonore. Les bips que vous entendrez vous aideront à orienter votre parabole avec précision.
- **Un double câble coaxial internet de 20m** avec 4 connecteurs pré sertis ainsi que 2 connecteurs F supplémentaires.
- **Un DVD et un manuel d'installation.**



2/ Installation

Pour installer votre Kit Satellite vous avez **2 possibilités** :

• Installer vous-même votre Kit Satellite

Vous recevrez un manuel ainsi qu'un DVD d'installation avec votre Kit Satellite. Vous retrouverez toutes les explications pour monter, fixer et régler votre parabole ainsi que les précautions à prendre. La procédure est détaillée étape par étape et illustrée de photos et schémas pour vous guider pas à pas.

En cas de difficulté, notre assistance technique sera à votre disposition pour répondre à toutes vos questions.

Les **6 étapes d'installation** de votre Kit Satellite :

- ÉTAPE 1** Vérifiez au préalable que le contenu de votre pack est fidèle à ce qui est présenté dans votre guide d'installation.
- ÉTAPE 2** Procédez à l'assemblage complet de votre antenne à l'aide des explications et des illustrations qui vous guident pas à pas.
- ÉTAPE 3** A l'aide des bases de pointage, choisissez l'emplacement d'installation optimal : assurez-vous qu'il soit dégagé et orienté vers le sud. Procédez ensuite à l'installation de votre mât support.
- ÉTAPE 4** Installez l'antenne sur son mât support et procédez au pointage vers le satellite comme indiqué dans le guide d'installation.
- ÉTAPE 5** Affinez votre pointage grâce au pointeur satellite en vue de recevoir un signal optimal.
- ÉTAPE 6** Tout est prêt, il ne vous reste plus qu'à vous enregistrer et l'Internet haut débit par satellite entre chez vous !

• Ou opter pour un installateur agréé (recommandé)

Retrouvez le professionnel le plus proche de chez vous **sur le site www.shdnet.fr** ou en contactant le **Service Client au 0 973 01 1001** (prix d'un appel local depuis un poste fixe en France métropolitaine).

N'hésitez pas à nous appeler, nous nous ferons un plaisir de vous renseigner (voir détails de contacts sur la page de couverture).

3/ Les régions s'engagent aussi à vous donner un coup de pouce

Dans le cadre du plan Besson qui prévoit la "garantie à l'ensemble des Français, où qu'ils habitent, à un accès à Internet haut débit pour un tarif abordable", certaines régions se sont mobilisées pour répondre à ce défi le plus rapidement possible.

Ainsi, des subventions allant parfois jusqu'à 600€ sont proposées dans certaines régions.

Renseignez-vous auprès de votre conseil général pour connaître le montant des subventions auxquelles vous avez droit.

Si aucune subvention n'est prévue dans votre région, nous vous conseillons d'opter pour une de nos offres incluant le Kit Satellite (valeur 399€).

Fiche d'information standardisée

CONDITIONS D'ÉLIGIBILITÉ PRIX MENSUEL DE L'OFFRE hors promotion	France métropolitaine					
	Offres avec engagement minimum de 24 mois			Offres sans engagement de durée		
Réception / Emission	Jusqu'à 3 600 kbit/s - 512 kbit/s			Jusqu'à 3 600 kbit/s - 512 kbit/s		
Trafic	Régulé			Régulé		
Kit Satellite ⁽¹⁾	Inclus dans l'abonnement			Proposé à l'achat		
Engagement	24 mois			Sans engagement de durée		
Frais d'accès au service	50€			50€		
Volume d'échange ⁽²⁾	2,4 Go	3,2 Go	4,7 Go	2,4 Go	3,2 Go	4,7 Go
Tarifs mensuels TTC	34,90	44,90	54,90	-	29,90	39,90
Option : Nuit illimitée (Trafic illimité - non décompté de la FAP - entre 23H et 7H), 7€/mois.						
KIT SATELLITE (nécessaire à la connexion au satellite permettant l'accès à l'offre)	<ul style="list-style-type: none"> • Offres sans engagement : Kit Satellite proposé à l'achat au prix de 399€ (payable en 3 fois sans frais et garanti 24 mois) • Offres avec engagement minimum de 24 mois : mis à disposition pour la durée du contrat. Le kit contient : <ul style="list-style-type: none"> • Une parabole accompagnée de son réflecteur internet et de ses supports de fixation • Un mât support de la parabole • Une tête d'émission/réception internet • Un modem satellite, son câble Ethernet et son câble d'alimentation • Un routeur WiFi, son câble Ethernet et son bloc d'alimentation • Une tête de réception TV, son support et un réflecteur TV • Un pointeur satellite du type Satfinder et son câble coaxial de connexion • Un double câble coaxial internet de 20m avec 4 connecteurs pré sertis ainsi que 2 connecteurs F supplémentaires • Un DVD et un manuel d'installation 					
DESCRIPTION DE L'OFFRE	L'offre Pack Internet Satellite SHD réservée aux clients particuliers et professionnels en France métropolitaine (sous réserve de compatibilité géographique) est proposée soit sans engagement de durée minimum soit avec un engagement minimum de 24 mois . Chaque formule proposée au sein de l'offre comprend un volume mensuel maximum d'échange de données sur Internet, soumis à un système de régulation qui fait l'objet de quotas pouvant entraîner une baisse des débits en fonction de la consommation de l'abonné.					
LIVRAISON DU KIT SATELLITE	Gratuit					
COÛT DU KIT SATELLITE pour une offre sans engagement de durée (prélevé en 3 fois sans frais)	399 €					
FRAIS DE CHANGEMENT VERS UNE OFFRE SUPÉRIEURE EN COURS DE CONTRAT	Gratuit					
CHANGEMENT VERS UNE OFFRE INFÉRIEURE EN COURS DE CONTRAT	10 €					
TRAITEMENT DU PAIEMENT DE L'ABONNÉ PAR PRÉLÈVEMENT / CHÈQUE	Gratuit					
DUPLICATA DE LA FACTURE sous format papier	1,50€ / facture papier fournie					
TRAITEMENT IMPAYÉ	8€					

(1) Equipements inclus : cf détail dans section Kit Satellite ci-dessus. (2) Dans la limite de 360 Mo émis par le client par période mensuelle pour les offres 2,4 Go et 3,2 Go et de 600 Mo émis pour l'offre 4,7 Go.

Conditions générales d'inscription au Pack Internet par Satellite SHD

Au 11 janvier 2010

SHD est une marque du groupe SFR, sous laquelle est commercialisé le Service Internet par Satellite SHD. SHD s'appuie sur la technologie satellite fournie par la société Eutelsat.

ARTICLE 1 - DÉFINITIONS

Les mots et expressions ci-après auront, dans le cadre du Contrat de Service, la signification suivante :

Client : désigne la personne physique agissant à titre privé ou professionnel résidant en France métropolitaine, disposant de sa pleine capacité, qui s'inscrit au Service dont elle accepte les conditions.

Contrat de Service : désigne les présentes Conditions Générales d'Inscription et leur annexe, le bulletin de souscription, la Documentation Commerciale ainsi que les éventuels avenants, à l'exclusion de tout autre document.

Documentation Commerciale : désigne les documents présentant le Service, disponibles sur www.shdnet.fr ou envoyés au Client selon le mode d'inscription.

Fair Access Policy (FAP) : désigne le système de régulation du débit maximal des données échangées en émission et en réception auquel est soumis le Client.

Identifiant(s) : désigne d'une manière générale tout code confidentiel ou mot de passe permettant au Client de se connecter au Service.

Matériels (ou Kit satellite) : désigne les appareils connectés aux équipements informatiques du Client lui permettant d'utiliser le Service tels que notamment le Modem et la Parabole.

Modem : désigne l'équipement connecté d'un côté à la Parabole et de l'autre au Terminal du Client permettant le raccordement du Client à Internet.

Parabole : désigne l'antenne extérieure et sa tête d'émission/réception internet permettant de recevoir et d'émettre des données à haut débit via Eutelsat.

Service : désigne le Service Internet par Satellite SHD et éventuellement le(s) option(s) souscrits par le Client qui seront fournis par SHD au Client dans les conditions et en particulier, dans les limites, définies aux présentes Conditions d'Inscription.

SHD : désigne la marque du groupe SFR sous laquelle est commercialisé le Service.

Site Internet : désigne le site internet de SHD proposant le Service à l'adresse www.shdnet.fr.

Volume : ensemble des éléments émis ou reçus au cours de la connexion à Internet du Client (consultation de sites Internet, courriels envoyés ou reçus, fichiers téléchargés...).

Zone blanche : partie du territoire métropolitain dépourvue d'un réseau ADSL ou de tout autre réseau qui permettrait un accès internet haut débit par câble.

ARTICLE 2 - OBJET

Les présentes Conditions Générales d'Inscription ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles SHD fournira au Client, qui l'accepte, le Service.

Toute utilisation du Service est subordonnée au respect par le Client du Contrat de Service dont il reconnaît expressément avoir eu connaissance lors de son inscription et en acceptant les termes.

ARTICLE 3 - DESCRIPTION DU SERVICE

3.1 Service Internet par Satellite SHD

Le Service Internet par Satellite SHD consiste en un accès au réseau internet via la technologie satellite comprenant :

- Un débit crête non garanti en émission et en réception de données.

Ce débit dépend notamment de la conformité de l'installation du Client et de la FAP qui s'applique au Service (cf. §3.2).

- Un volume mensuel maximum de données échangées souscrit par le Client, calculé sur 28 jours glissants (cf Annexe 2 des présentes).

Il est précisé que pour chacune des formules d'abonnement, le Volume est consommé tant par la simple consultation de sites Internet, l'envoi et la réception de courriers électroniques, que l'envoi ou la réception de toute autre donnée, avec ou sans démarche volontaire du Client (ex : mises à jour automatiques).

- Un service de messagerie électronique consistant en la mise à disposition d'un maximum de six (6) adresses de courrier électronique, le Client garantissant que son choix d'adresse est disponible et ne porte en aucun cas atteinte à des droits de tiers ni aux bonnes mœurs et la réservation d'un espace de stockage temporaire de courriers électroniques d'une capacité maximale totale de 100 mégaoctets par adresse de courrier électronique. L'ensemble des adresses de courriers électroniques fournies par SHD au Client ou transmises par le Client à SHD pourra être utilisé dans les relations entre le Client et SHD.

Le Client reconnaît et accepte que SHD puisse procéder à des tests permettant de contrôler la sécurisation des ordinateurs du Client. SHD pourra également bloquer ou restreindre l'émission et/ou la réception de tout message identifié comme non sollicité ou comportant un virus.

- Un service antivirus de messagerie pour la durée définie dans la Documentation Commerciale, consistant en un contrôle et une protection de l'ensemble du courrier électronique reçu par le Client, tout en conservant la confidentialité de son contenu.

- Un service antispam de messagerie pour la durée définie dans la Documentation Commerciale permettant de limiter la réception de courriers électroniques non sollicités.

Le Service n'est pas adapté à des utilisations spécifiques d'Internet notamment celles nécessitant un débit ou un volume de données échangées supérieur aux limites fixées au Contrat. A ce titre le Service n'est pas adapté, à titre d'exemple, aux applications nécessitant un temps de réponse très rapide telles que les jeux en réseau, ou celles nécessitant un téléchargement soutenu et à tous services ne supportant pas le temps de transit lié aux contraintes d'une transmission via satellite.

3.2 FAP (Fair Access Policy)

Le Volume de données échangées par le Client (tant en émission qu'en réception) est régulièrement comptabilisé sur les dernières périodes écoulées de 1h, 4h, une journée, une semaine et 28 jours.

En fonction de la formule souscrite par le Client, des volumes plafonds sont définis pour ces périodes de 1h, 4h, une journée, une semaine et 28 jours. En cas de dépassement de l'un ou plusieurs de ces volumes plafonds, les débits crêtes en émission et en réception seront réduits à des valeurs qui dépendent de l'offre souscrite par le Client et du volume plafond dépassé (cf. tableau à l'Annexe 1 des présentes). Le Volume de données échangées par le Client étant régulièrement comptabilisé, les débits crêtes maximum en émission et en réception sont rétablis dès que les volumes de données échangées durant chaque période de comptabilisation écoulée redeviennent inférieurs aux volumes plafonds.

Ce mécanisme de FAP a pour objectif de répartir équitablement la capacité de connexion au Satellite en fonction de l'utilisation du Client et de l'offre à laquelle il a souscrit.

COÛT POUR LE MATÉRIEL NON RESTITUÉ en fin de contrat ou en cas de résiliation

- 549€ pour les matériels au complet
- 179€ pour la parabole avec son réflecteur et son mât de fixation
- 249€ pour la tête d'émission/réception internet
- 199€ pour le modem satellite, son câble Ethernet et son bloc d'alimentation
- 49€ pour le routeur WiFi, son câble Ethernet et son bloc d'alimentation
- 69€ pour le kit TV (tête de réception TV, support de tête TV, réflecteur TV)
- 29€ pour le pointeur de satellite du type Satfinder et son câble de connexion
- 79€ pour le double câble coaxial internet de 20m avec 4 connecteurs pré sertis + 2 connecteurs F
- 59€ pour la petite visserie

CONDITIONS DE RÉSILIATION À L'INITIATIVE DU CLIENT

- **Sans engagement de durée minimale**
Résiliation à tout moment, préavis : 10 jours à compter de la réception de la lettre avec accusé de réception du client.
- **Avec engagement (24 mois)**
À l'issue de la période minimale d'engagement : résiliation à tout moment avec un préavis de 10 jours à compter de la réception de la LRAR du client.
Toute résiliation anticipée avant le 12^{ème} mois entraînera la facturation des mois d'abonnement restant à courir jusqu'à la fin de la période d'engagement.
Toute résiliation anticipée à compter de la fin du 12^{ème} mois d'abonnement entraînera la facturation du quart du montant des mois restant dus jusqu'à la fin de la période d'engagement.

CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES/ÉQUIPEMENTS

Service Internet via Satellite Hotbird™ 6 position 13°E, bande Ka (nécessité de disposer d'un terminal compatible)

SERVICE CLIENT

- **• Votre Service Client**
Pour vous informer sur nos offres, forfaits, options.
Depuis un poste fixe en appelant le **0 973 01 1001** (prix d'un appel local en France métropolitaine)
Du lundi au vendredi de 8h30 à 12h et de 13h30 à 19h
Le samedi de 9h à 12h et de 13h30 à 18h
- **• Votre assistance technique**
Pour trouver toutes les réponses à toutes vos questions sur l'offre satellite.
Depuis un poste fixe en appelant le **0 973 01 1001** (prix d'un appel local en France métropolitaine)
Du lundi au vendredi de 8h30 à 12h et de 13h30 à 19h
Le samedi de 9h à 12h et de 13h30 à 18h
- **• Votre espace web**
Pour retrouver plus d'informations, consultez le site www.shdnet.fr
Ou contactez nous à l'adresse suivante info@shdnet.fr
- **• Votre accueil commercial**
SHD - Offre Satellite
53 avenue de la Pierre Vallée
50220 POILLEY

Le niveau de volume échangé sur les périodes écoulées de 1h, 4h, une journée, une semaine et 28 jours pourra être consulté par le Client via son espace Client sur le Site Internet. Ces données sont réinitialisées toutes les heures.

3.3 Le Client peut, en fonction de ses besoins, souscrire à de(s) option(s) auprès de SHD payables en sus de l'abonnement.

3.4 Le Service et ses options sont plus amplement décrits dans la Documentation Commerciale.

ARTICLE 4 - CONDITIONS PRÉALABLES À LA FOURNITURE DU SERVICE

Le Client est invité, avant toute souscription au Service, que la géographie des lieux (installations classées, immeubles...) lui permet d'utiliser une liaison satellite et qu'il a la possibilité d'installer au lieu prévu, une Parabole extérieure.

Les règles d'urbanisme propres au lieu de résidence du Client peuvent le contraindre à obtenir une autorisation administrative pour l'installation de la Parabole.

La souscription au Service nécessite préalablement que le Client réalise sous sa propre responsabilité ou fasse réaliser la pose de la Parabole (fournie dans le Kit Satellite décrit à l'article 5.2) par un installateur professionnel, sur un emplacement (sur un toit ou dans une zone dégagée) fixe à l'extérieur du bâtiment à partir duquel le Client souhaite utiliser le Service.

A ce titre, SHD communiquera au Client une liste d'installateurs agréés auxquels le Client est libre de recourir dans les conditions et tarifs fixés par ces derniers (non inclus au titre du Service). Cette liste est consultable sur le Site Internet de SHD ou peut être demandée au Service d'assistance technique et commerciale. SHD ne pourra être tenu pour responsable des installations réalisées par ces derniers.

ARTICLE 5 - MODALITÉS DE SOUSCRIPTION AU SERVICE

5.1 Le Service peut être souscrit par le Client, soit par Internet sur le portail www.shdnet.fr, soit par courrier postal.

Une fois l'ensemble des éléments nécessaires fournis, tels qu'indiqués dans le bulletin de souscription, SHD activera définitivement le Service et lesdite(s) option(s) le cas échéant, et le Client recevra un courrier de confirmation d'inscription incluant ses Identifiants lui permettant d'accéder au Service.

5.2 Matériels

En fonction de la formule souscrite par le Client, les Matériels sont mis à sa disposition ou lui sont proposés à l'achat par SHD. Les Matériels sont adressés au Client par SHD, une fois la commande validée.

La livraison est effectuée à l'adresse indiquée par le Client sur le bulletin d'inscription, dans un délai moyen de 25 jours ouvrés. Il appartient au Client de vérifier le contenu des colis au moment de la livraison et, le cas échéant, de formuler ses réserves au transporteur et de les lui confirmer par lettre recommandée avec avis de réception dans un délai de trois jours à compter de la livraison. La livraison est effectuée lors de la remise des Matériels au Client ou, en cas d'absence, par un simple avis de mise à disposition.

5.2.1 Dans le cadre d'une mise à disposition par SHD des Matériels au Client, les Matériels demeurent la propriété exclusive, inaliénable et insaisissable de SHD ou de ses ayants droit. Les Matériels ne pourront être cédés ou mis à disposition d'un tiers sous quelque forme que ce soit. Le Client aura la qualité de gardien des Matériels au sens de l'article 1384 alinéa 1 du Code civil et il s'engage à les conserver pendant toute la durée du Contrat de Service. Le Client s'interdit d'effectuer toute ouverture, intervention technique, transformation ou modification sur les Matériels à quelle que fin que ce soit. Le Client informera SHD sans délai de toute

disparition, destruction ou détérioration altérant le fonctionnement de tout ou partie des Matériels et indemnera SHD à concurrence des frais de remise en état ou de la valeur de remplacement des Matériels, sauf en cas de force majeure tel que mentionné à l'article 11 ou de fait exclusivement imputable à SHD.

En cas de défectuosité de tout ou partie des Matériels, SHD remplacera les matériels mis à disposition. Le Client devra alors retourner les Matériels défectueux dans leur emballage d'origine ou dans un emballage adapté à SHD - Offre Satellite - SAV - 53, avenue de la Pierre Vallée - 50220 POILLEY dans un délai maximum de quinze (15) jours ouvrés à compter de la réception des Matériels de remplacement. A défaut de retour des Matériels défectueux dans les conditions fixées ci-dessus, SHD facturera au Client les nouveaux Matériels à leur valeur de remplacement (cf. article 13.3.1).

Ces conditions de retour ne seront pas applicables si la défectuosité est due à une faute, négligence, maladresse ou malveillance du Client ou de toute autre personne.

5.2.2 Dans l'hypothèse de l'achat des Matériels par le Client, les garanties et maintenance en cas de défaut ou défectuosité des Matériels sont celles consenties par le constructeur des Matériels à SHD pendant une durée maximum de deux ans.

Conformément aux dispositions de l'article L.211-4 du Code de la consommation, SHD est tenu de livrer des Matériels conformes au Contrat de Service et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. SHD répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage et des instructions de montage.

Selon la réglementation en vigueur, pour être conforme au Contrat de Service, les Matériels doivent :

1° Etre propres à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et le cas échéant :

- correspondre à la description donnée par le vendeur et posséder les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;
- présenter les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;

2° Ou présenter les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou être propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.

L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance des Matériels.

SHD est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage, que le Client ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.

L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par le Client dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice.

5.2.3 Le Client est informé que les Matériels ne doivent pas être jetés avec les déchets municipaux non triés (conformément au décret 2007-1467 du 16 octobre 2007). Il s'agit en effet d'équipements électroniques et électroniques dans lesquels l'éventuelle présence de substances dangereuses peut avoir des effets potentiels sur l'environnement et la santé.

5.3 Délai de rétractation

Le Client dispose, conformément aux dispositions de l'article L.121-20 du Code de la consommation, d'un délai de sept jours francs à compter de l'acceptation de l'offre pour exercer son droit de rétractation en adressant à SHD - Offre Satellite - 53, avenue de la Pierre Vallée - 50220 POILLEY, un courrier recommandé avec avis de réception faisant état de l'exercice par le Client de son droit de rétractation, accompagné le cas échéant, des Matériels complets (accessoires inclus), en parfait état et dans leur emballage d'origine.

Cependant, dans l'hypothèse où le Client utiliserait le Service dès avant l'expiration du délai précité, il ne pourrait pas exercer le droit de rétractation dont il bénéficierait et ce, conformément aux dispositions prévues par l'article L.121-20-2 du Code de la consommation.

Le Client obtiendra le remboursement des redevances éventuellement déjà payées (à l'exclusion, le cas échéant des frais de retour des Matériels) au plus tard dans les trente (30) jours suivants la date de réception par l'Opérateur du courrier de rétractation conformément à l'article L. 121-20-1 du Code de la consommation. Par ailleurs, à défaut pour le Client de retourner lesdits Matériels complets (accessoires inclus) dans un délai de quinze jours suivant son courrier de rétractation, une pénalité forfaitaire lui sera facturée dans les conditions de l'article 13.3.1.

ARTICLE 6 - ACCÈS AU SERVICE

6.1 Le Client peut ne pas pouvoir bénéficier, que ce soit totalement ou partiellement, du Service souscrit, en raison de la configuration de l'environnement du Client, notamment en raison :

- d'un obstacle l'empêchant localement depuis son domicile ou local commercial de bénéficier d'une vue suffisamment dégagée nécessaire à la réception du Service ;
 - de la proximité d'une source électromagnétique puissante empêchant la réception du Service ;
 - de l'application particulière de règle d'urbanisme définies localement ou dans le code de l'urbanisme, l'installation des Matériels chez le Client est impossible ;
- Lorsque le Client se trouve dans un des cas précités, SHD s'engage à rembourser le Client intégralement des frais éventuellement déjà engagés par ce dernier et au plus tard dans un délai de 10 jours à compter de la constatation par SHD la situation du Client.

6.2 L'accès au Service est subordonné à la réception par le Client de ses Identifiants et à l'installation conforme de ses Matériels ainsi qu'à la compatibilité des Matériels et de ses installations techniques et informatiques.

A la réception de ses Matériels, le Client dispose d'un délai de 3 semaines calendaires pour mettre en service le Service à l'aide des identifiants fournis par SHD.

L'abonnement mensuel du Client commence à courir et à être facturé par SHD au plus tôt à compter de la mise en service du Service par le Client et au plus tard 3 semaines après la réception de ses Matériels dans l'hypothèse où le Client n'aurait pas procédé à l'activation du Service.

Le Client peut satisfaire l'ensemble de ces conditions, et pour autant, ne pas pouvoir bénéficier, que ce soit totalement ou partiellement, du Service souscrit en raison de la configuration de l'environnement du Client, notamment en raison des brouillages ou des nuisances pouvant empêcher une bonne réception/émission.

Le Service est accessible à partir de l'ordinateur du Client connecté au Modem relié à la Parabole. Il est préférable que l'ordinateur du Client réponde à la configuration minimale visée sur la documentation des Matériels.

Le Service pourra être interrompu de façon exceptionnelle dans l'hypothèse où Eutelsat effectuerait des travaux notamment de maintenance, d'amélioration, d'entretien, de son satellite. Le Client sera prévenu dans la mesure du possible, et sous réserve du caractère urgent des travaux, par une information personnelle, ou tout le moins, par information sur le Site Internet.

Le Client est seul responsable de l'installation, de l'exploitation et de la maintenance de ses équipements techniques, et informatiques, nécessaires pour accéder au Service. Ces équipements devront être agréés et conformes au Code des postes et des communications électroniques. En aucun cas SHD ne sera tenu pour responsable si le Service s'avère incompatible ou présente des dysfonctionnements avec certains logiciels, configurations, systèmes d'exploitation ou

équipements du Client et le Client devra, à première demande de SHD, mettre fin à toute perturbation des services de SHD ou de tout tiers qui serait due à des conditions de raccordement ou d'utilisation d'équipements non-conformes.

De même, SHD ne saurait être tenu responsable des détériorations et/ou interruptions résultant des opérations effectuées par le Client dans le cadre de sa connexion au Service, ou en cas d'interruption résultant de toute cause extérieure à SHD telle notamment que l'interruption de fourniture de courant électrique.

Les Identifiants sont personnels et confidentiels. Le Client s'engage par conséquent à en assurer la sécurité, à en préserver la confidentialité et, en particulier, à ne pas les communiquer à des tiers. Toute connexion ou opération effectuée à partir des Identifiants du Client sera réputée avoir été effectuée par ce dernier. Sauf faute de SHD ou fraude imputable à un tiers prouvée(s) par le Client, ce dernier est seul responsable de l'utilisation qui est faite de ses Identifiants, quel que soit l'utilisateur, et des conséquences qui en résultent. Le Client doit déclarer à SHD, immédiatement, toute perte, détournement ou utilisation non autorisée de ses Identifiants, SHD ayant alors la possibilité de bloquer l'accès au Service ou de donner de nouveaux Identifiants. Lors de la déclaration, le Client fournira toutes les informations demandées, étant entendu que SHD ne saurait être responsable des conséquences de fausses déclarations. Par ailleurs, en cas d'utilisation détournée ou non autorisée des Identifiants du Client, sa responsabilité sera dérogée à l'égard de SHD à compter de la déclaration susvisée sous réserve de la réception dans les cinq jours qui suivent par SHD d'une lettre recommandée avec avis de réception du Client confirmant le détournement ou l'utilisation non autorisée accompagnée de pièces justificatives. Après réception de la lettre recommandée mentionnée ci-dessus, de nouveaux Identifiants seront adressés au Client.

ARTICLE 7 - UTILISATION DU SERVICE

7.1 Le Client s'engage à respecter les termes et conditions de licence de tout logiciel utilisé dans le cadre du Service. Il s'engage également à respecter les droits de propriété intellectuelle des tiers auxquels il aura accès du fait de l'utilisation du Service et à obtenir des tiers, titulaires de droits sur les œuvres (textes, images, vidéos, sons ou tout autre élément protégé) qu'il pourrait utiliser et, en particulier, inclure dans ses pages personnelles, les autorisations préalables et concession de droits nécessaires.

7.2 SHD n'exerce pas de contrôle sur les sites Web, courriers électroniques, programmes audiovisuels, conversations ou toute donnée accessibles au Client, stockés, échangés ou consultés par ce dernier ou transitant par le biais du Service et n'assume aucune responsabilité quant à leur contenu, nature ou caractéristiques, le Client en étant seul responsable.

Il appartient notamment au Client de prendre toutes mesures nécessaires pour valider personnellement aux précautions à prendre à l'occasion de toute utilisation du Service qui pourrait être faite par un mineur (par exemple en limitant l'accès à certains programmes, contenus ou fichiers par l'utilisation d'un mot de passe. Le Client est seul responsable du maintien de la confidentialité du mot de passe).

SHD propose gratuitement le téléchargement d'un logiciel de contrôle parental aux Clients pour la durée de leur Contrat. Les conditions applicables sont disponibles sur le Site Internet ou sur simple demande auprès de SHD.

Il est rappelé au Client que, si ses sites Web permettent la saisie d'informations nominatives, la constitution d'un fichier automatisé contenant de telles données est soumise à une déclaration à la CNIL en application de la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 qu'il lui appartient d'effectuer.

Le Client est informé que tout élément constituant ses sites Web encourt le risque d'être copié par les tiers utilisateurs de l'Internet.

7.3 Le Client s'engage à utiliser le Service en bon père de famille et, en particulier, s'engage expressément à ne pas utiliser le Service ou toute donnée à des fins ou de manière frauduleuse, illégale et, en général, contraire à une disposition réprimée civilement ou pénalement et, notamment, d'une manière :

- qui contrevienne à l'ordre public et aux bonnes mœurs, notamment par l'inclusion d'éléments tels que, sans que cette liste ne soit exhaustive ou limitative, des éléments à caractère pornographique, de proxénétisme ou de pédophilie, ou encore à caractère violent, le contenu étant susceptible d'être vu par des mineurs ;
- qui revête le caractère d'appel au meurtre, d'incitation à la haine raciale ou de négation des crimes contre l'humanité ;
- qui contrevienne aux intérêts légitimes des tiers ou de SHD et, notamment, par voie d'insulte ou de diffamation, ou qui porte atteinte à la vie privée d'autrui ou aux droits de la personnalité, ainsi qu'aux droits patrimoniaux ou extrapatrimoniaux de tiers ou de SHD ;
- qui permette, via la création de liens hypertexte vers des sites ou des pages de tiers, d'enfreindre une disposition ci-dessus ou, plus généralement, les dispositions de la loi française.

Le Client s'engage également à ne pas utiliser le Service à des fins de piratage sous quelque forme que ce soit, intrusion dans des systèmes informatisés ou audiovisuels, "hacking", propagation de virus, cheval de Troie ou autres programmes destinés à nuire ou en vue de la diffusion de courriers électroniques à des fins publicitaires ou promotionnelles ou d'envoi en masse de courriers électroniques non sollicités (par exemple "spamming" et "e-bombing").

Conformément à la loi n°2099-669 du 12 juin 2009, le Client a l'obligation de veiller à ce que le Service 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 sur ces œuvres ou objets.

Le Client reconnaît que, en cas de manquement à cette obligation, il pourra être identifié par tout ayant droit et par la Haute Autorité pour la diffusion des œuvres et la protection des droits sur Internet ("HADOPI") aux fins de voir mener contre lui une procédure administrative ou judiciaire. Le Client pourra recevoir des notifications relatives au dit manquement et être inscrit dans le traitement automatisé de données relatif aux personnes ayant commis un manquement similaire.

Par ailleurs, le Client 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. Ces dernières peuvent aller jusqu'à 3 ans d'emprisonnement et 300 000 euros d'amende, assorties le cas échéant des peines complémentaires prévues au code pénal (par exemple : suspension de l'accès à internet).

Si le Client 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 les Matériels qu'à destination de ses propres équipements, les Matériels ne pouvant en aucun cas être utilisés, 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.

Si le Client est une personne physique agissant à titre professionnel qui souscrit pour les besoins de son activité, le Service pourra être utilisé

dans le cadre de son activité professionnelle aux conditions expressées 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.

7.4 Le Client reconnaît avoir connaissance de la nature du réseau Internet et, en particulier, de ses performances techniques ainsi que de la possibilité d'interruptions, lenteurs et inaccessibilités au réseau Internet. En effet, les débits prévus dans l'offre souscrite par le Client peuvent diminuer en période de forte sollicitation du réseau, ou en période de régulation (FAP).

Le Client reconnaît avoir été averti que les données circulant sur ce réseau ne sont pas protégées contre toute forme d'intrusion, que la confidentialité de quelque information que ce soit transmise sur Internet ne peut être assurée par SHD et qu'il appartient au Client de mettre en œuvre les modalités nécessaires afin de préserver la confidentialité de ses informations.

Par ailleurs, le Client devra assurer la protection des données et/ou des logiciels stockés sur les équipements reliés au Service contre toute forme de contamination par des virus et/ou de tentative d'intrusion par piratage. Les transmissions effectuées par le Client sur Internet le sont à ses seuls risques et périls.

7.5 Il appartient au Client de faire des sauvegardes régulières sur son matériel de toute donnée et/ou contenu qu'il souhaite conserver. La responsabilité de SHD ne saurait être engagée en cas de perte, disparition ou altération de données.

7.6 SHD rappelle qu'elle demeure étrangère et ne peut assumer une quelconque responsabilité du fait des relations que le Client pourra nouer, au travers de l'utilisation du Service, avec tous tiers dans le cadre d'opérations de toute nature et notamment commerciales, ces dernières ne concernant exclusivement que le Client et le tiers concerné.

7.7 Plus généralement, le Client est seul responsable de l'utilisation du Service et il s'engage à respecter en permanence les dispositions légales, réglementaires ou administratives en vigueur au moment de son utilisation du Service et applicables à cette dernière. Il tiendra SHD indemne de tout dommage et/ou de toute plainte ou réclamation de tiers liés à son utilisation du Service. Il reconnaît que la transgression de ses obligations peut, notamment, avoir pour effet de l'exclure de l'accès à Internet, ce dont SHD ne pourra en aucun cas être tenu responsable.

ARTICLE 8 - SERVICE D'ASSISTANCE TECHNIQUE ET COMMERCIALE

SHD met à la disposition du Client un service d'assistance technique et commerciale accessible par téléphone ou par courrier postal ou électronique et dont les coordonnées sont les suivantes :

- par téléphone : au 0973 01 1001 (prix d'un appel local depuis une ligne fixe en France métropolitaine),
- par internet : <http://www.shdnet.fr>
- par courrier postal : SHD - Offre Satellite - 53 avenue de la Pierre Vallée - 50220 POILLEY

Le service d'assistance technique et commerciale pourra correspondre avec le Client par téléphone ou par courrier postal ou électronique. Le Client devra fournir ses références client lors de toute relation ou correspondance avec ce service.

Le service d'assistance technique et commerciale est composé de trois niveaux de contact.

- Un premier niveau de contact peut être saisi par le Client par téléphone. 80% des demandes seront traitées en 10 jours ouvrés à compter de la date de l'appel. Dans les autres cas le délai de traitement est de un mois maximum sauf cas exceptionnels.
- Ce premier niveau de contact peut également être saisi par le Client par courrier postal ou électronique ou par courrier recommandé avec avis de réception. Lorsqu'une réponse pourra être apportée au Client

sur le fond, 80% des demandes seront traitées en 15 jours ouvrés à compter de la date de réception du courrier du Client. Si une réponse sur le fond ne peut être apportée dans ce délai, le service d'assistance technique et commerciale accusera réception de la demande du Client, soit par un message vocal sur le répondeur du Client, soit par courrier postal ou électronique et indiquera au Client le délai de traitement de sa demande. Ce délai de traitement ne pourra être supérieur à un mois sauf cas exceptionnels. Toutefois dans les seuls cas où le Client estime qu'il n'a pas obtenu satisfaction suite à la réponse apportée par le service d'assistance technique et commerciale, ou si les délais susvisés n'ont pas été respectés, le Client pourra directement saisir le deuxième niveau de contact.

- Un deuxième niveau de contact qui ne peut être saisi qu'après saisine du premier niveau, sauf en cas de non respect des délais de traitement prévus au premier niveau. Il doit être saisi par courrier postal ou par courrier recommandé avec avis de réception à l'adresse suivante : SHD - Offre Satellite - Service consommateurs - 53 avenue de la Pierre Vallée - 50220 POILLEY. 80% des demandes seront traitées en un mois maximum à compter de la date de réception du courrier du Client. Toutefois, dans les cas particulièrement complexes, ce délai pourra être dépassé après accord exprès du Client sur le délai maximum prévisible de réponse. En cas de refus du Client de ce nouveau délai, celui-ci peut saisir l'instance de médiation visée ci-dessous, dont est membre l'Opérateur. Lorsque la réponse apportée au Client lui est favorable et qu'elle lui est fournie oralement ou par SMS, le Client peut demander une confirmation écrite par courrier postal ou électronique. Le service consommateurs fournira toute réponse défavorable au Client par courrier postal ou électronique.

- Un troisième niveau de contact : l'instance de Médiation. L'instance de Médiation dont est membre l'Opérateur ne peut être saisie par le Client dans le seul cas où celui-ci estime qu'il n'a pas obtenu satisfaction et ce après saisine du premier et du deuxième niveau. Toutefois, en cas d'absence totale de réponse de la part de SHD dans un délai de deux mois à compter de la première demande du Client au premier niveau, ou en cas de refus exprès du Client du délai maximum prévisible proposé par SHD au deuxième niveau, le Client pourra saisir directement cette instance. Le Médiateur de l'Association Médiation Communications Electroniques (AMCE) pourra être saisi en adressant un courrier à l'attention de Monsieur le Médiateur de l'AMCE - BP 999 75829 Paris Cedex 17. Le Médiateur ne peut être saisi si une procédure judiciaire est en cours.

ARTICLE 9 - CONDITIONS FINANCIÈRES

9.1 Les prix du service sont définis dans la Documentation Commerciale ou consultables sur le Site Internet. Les tarifs applicables au Service et au(x) option (s) éventuellement choisis par le Client sont ceux en vigueur à la souscription du contrat de Service.

9.2 Les sommes dues par le Client à SHD au titre du contrat de Service font l'objet de factures électroniques adressées mensuellement et sont facturées d'avance pour le Service et les options du Service.

Dans le cadre de l'achat des Matériels par le Client, le montant desdits Matériels sera prélevé en 3 fois sans frais sur ses trois premières factures.

Une première facture papier sera adressée au Client lors de la livraison de ses Matériels incluant les frais liés à l'accès au Service et le cas échéant, la première mensualité due au titre de l'achat des Matériels.

La seconde facture sera adressée au Client à compter de la mise en service du Service et au plus tard 3 semaines après la réception

de son matériel en cas de non activation par le Client du Service et inclura notamment la facturation du service et/ou les options du service du premier mois calculée au prorata entre la date de mise en service du Service et la date de la prochaine facture auxquelles s'ajoutent le cas échéant, la deuxième mensualité due au titre de l'achat du Kit Satellite.

Les factures suivantes seront émises chaque mois et incluront le prix mensuel du Service souscrit par le Client ainsi que celui des options éventuelles et le cas échéant, la dernière mensualité due au titre de l'achat des Matériels.

Sur demande écrite du Client, SHD émettra une facture papier qui sera envoyée par voie postale au Client. Ce dernier ne pourra effectuer qu'une demande par mois et lui sera facturé en sus de son abonnement (cf. Documentation commerciale).

Toute période couverte par un Service et/ou les options du Service qui serait entamée est due en totalité.

Les factures, établies par SHD par périodicité mensuelles au titre du Contrat de Service, sont payables dans un délai de 10 jours à compter de la date d'émission de la facture.

Le paiement s'effectue, au choix du Client, par prélèvement automatique ou par chèque.

Le Client est tenu de prévenir SHD immédiatement par tous moyens puis de confirmer par lettre, dans un délai d'une semaine, de tout changement de coordonnées bancaires.

9.3 Le Client est seul responsable du paiement de l'ensemble des sommes facturées.

Les factures émises en vertu du Contrat de Service, si elles ne sont pas réglées, totalement ou partiellement, à leur échéance, portent intérêt, après mise en demeure restée sans effet pendant quinze jours à compter de son envoi, au taux d'intérêt légal en vigueur à la date d'émission de la facture concernée. Ces intérêts sont calculés à compter du jour suivant la date d'échéance du montant non réglé jusqu'à son paiement intégral, ceci sans préjudice des dommages intérêts que pourra réclamer SHD du fait du retard de paiement.

Les frais de recouvrement restent à la charge du Client en cas d'obtention par SHD d'un titre exécutoire ou d'exécution forcée contre lui. Dans le cas où un titre de paiement émis au profit de SHD ne serait pas honoré, les frais divers liés à l'impayé seraient facturés au Client (frais de rejet de chèque impayé ou de prélèvement automatique...).

ARTICLE 10 - MODIFICATION DU SERVICE

10.1 Modification à l'initiative de SHD

Le Client reconnaît que des évolutions techniques ou des mises à jour (à titre d'exemple, repositionnement de la parabole en cas de modification de la position du satellite...) susceptibles d'améliorer la qualité du Service peuvent être nécessaires. Le Client s'engage à respecter les prescriptions données par SHD concernant ces évolutions et ces mises à jour.

Néanmoins, s'il en résulte une altération de la qualité ou si les évolutions techniques ou mises à jour concernent une caractéristique notifiée par le Client au moment de son inscription comme subordonnant son engagement, le Client pourra, dans un délai de quinze jours suivant l'information des évolutions ou mises à jour, résilier le Contrat de Service dans les conditions de l'article 12. Les modifications ou mises à jour pourront entraîner une indisponibilité momentanée du Service.

Par ailleurs, SHD pourra être amenée à modifier les conditions

contractuelles de fourniture du Service. Elle informera le Client par écrit au moins un mois avant l'entrée en vigueur d'une modification entraînant une hausse des prix ou une altération de la qualité du Service. Tant que le Client n'a pas expressément accepté cette modification, il peut dans un délai de quatre mois maximum après l'entrée en vigueur de ladite modification résilier le Contrat de Service sans frais et sans droit à dédommagement.

10.2 Modification à l'initiative du Client

10.2.1 Le Client peut modifier sans frais la formule d'abonnement au Service qu'il a souscrite au sein d'une offre avec ou sans engagement de durée pour une formule d'abonnement proposant un Volume supérieur d'échange de données, sous réserve d'en faire la demande par écrit par courrier postal ou électronique.

Les données échangées dans le cadre de l'abonnement initial seront répercutées et comptabilisées dans le nouvel abonnement.

10.2.2 Le Client peut modifier, sous réserve du paiement de frais, la formule d'abonnement au Service qu'il a souscrite au sein d'une offre avec ou sans engagement de durée pour une formule d'abonnement proposant un Volume inférieur, sous réserve d'en faire la demande par écrit par courrier postal ou électronique.

Les données échangées dans le cadre de l'abonnement initial restent comptabilisées dans le nouvel abonnement.

Toute modification vers un abonnement inférieur sera facturée au Client (cf. tarif dans la Documentation Commerciale) lors de la première facturation de la nouvelle formule d'abonnement.

10.2.3. Le Client abonné à une offre avec engagement ne pourra en aucun cas demander à migrer vers une offre sans engagement avant la fin de sa période d'engagement minimum.

Au delà des 24 mois d'engagement, le Client pourra demander à migrer sans frais de migration vers une offre sans engagement proposant un volume d'échange de données supérieur. En revanche, la demande de migration par le Client vers une formule sans engagement proposant un volume inférieur lui sera facturée au tarif en vigueur à cette date (cf. Documentation Commerciale). Par ailleurs, dans ces deux dernières hypothèses, SHD proposera au Client de racheter les équipements mis à disposition de ce dernier dans le cadre de son offre avec engagement, à prix préférentiel.

10.2.4 La modification de la formule d'abonnement est prise en compte dans un maximum de 10 jours ouvrés suivant la réception de la demande du Client.

Les demandes de changement de volume d'échange de données sont limitées à deux par an.

La demande de changement de formule d'abonnement ne résilie en aucun cas les options éventuellement souscrites par le Client.

ARTICLE 11 - RESPONSABILITÉ DE SHD

Dans le cadre du Contrat de Service conclu avec un Client, la responsabilité de SHD est limitée à la seule fourniture du Service dans les conditions des présentes Conditions d'Inscription.

Elle réparera les dommages causés au Client dans le cadre de l'exécution du Contrat de Service et dont le Client apportera la preuve.

En complément des dispositions présentées aux autres articles des présentes, la responsabilité de SHD ne saurait ainsi être engagée, ni à l'égard du Client, ni à l'égard d'un tiers pour tous les préjudices, pertes et dommages pouvant survenir notamment, en raison :

- d'interruption du Service dans les conditions définies à l'article 6 et 7.4 des présentes
- d'un cas de force majeure, notamment l'interruption du Service résultant d'un fait imprévisible imputable à un tiers à SHD.

ARTICLE 12 - DURÉE

Le Contrat de Service, qu'il soit assorti ou non d'une période minimale d'engagement, est conclu pour une durée indéterminée et est résiliable à tout moment.

La demande de résiliation sera effectuée par lettre recommandée avec avis réception (ci-après la "Lettre de résiliation") :

- par SHD : moyennant un préavis de dix (10) jours à compter du lendemain de la date de réception par le Client de la Lettre de résiliation
- par le Client : conformément à l'article L. 121-84-2 du Code de la consommation moyennant un préavis de dix (10) jours à compter du lendemain de la date de réception par l'Opérateur de la Lettre de résiliation adressée à SHD - Offre Satellite - 53 avenue de la Pierre Vallée - 50220 POILLEY. Toutefois conformément à l'article L.121-84-2 du Code de la consommation, le Client pourra demander à ce que ce préavis soit d'une durée supérieure à dix jours dans la limite maximum de six (6) mois à compter de la date de la demande.

Cependant, si le Client, qui s'est engagé pour une période minimale de 24 mois, résilie son contrat avant la fin du 12^{ème} mois d'engagement, les redevances restant à courir jusqu'à l'expiration de cette période deviennent immédiatement exigibles.

De même, le Client engagé pour une période minimale de 24 mois qui résilierait son contrat de service entre le 13^{ème} et le 24^{ème} mois, se verra facturé d'un montant correspondant au quart des mois restant dus jusqu'à son échéance contractuelle.

ARTICLE 13 - SUSPENSION / RÉSILIATION

En plus des cas prévus aux présentes Conditions Générales d'Inscription et dans la Documentation Commerciale, le Contrat de Service pourra être suspendu ou résilié par chaque Partie à tout moment de plein droit, sans que l'autre Partie ne puisse se prévaloir d'une quelconque indemnité, dans les conditions suivantes.

13.1 Résiliation ou suspension par SHD

SHD pourra restreindre ou suspendre le Service en cas d'absence de régularisation d'un dossier incomplet, ou d'incident ou retard de paiement non régularisé par le Client sept (7) jours après l'envoi d'une mise en demeure à cet effet.

SHD pourra avec un préavis de dix (10) jours, suspendre par lettre simple ou résilier le Service par lettre recommandée avec avis de réception en cas de fausse déclaration du Client, de retrait ou suspension de l'autorisation accordée par le ministre chargé des télécommunications, de perturbation du réseau de SHD par un équipement ou logiciel du Client ou en cas d'utilisation du Service en violation d'une des clauses du Contrat de Service et, en particulier de l'article 7, une telle violation pouvant être constatée par SHD ou être portée à sa connaissance par un tiers. Notamment, SHD pourra retirer des données mises en ligne par le Client ou en rendre l'accès impossible, sans que le Client ne puisse mettre en cause sa responsabilité à cet égard.

SHD pourra également résilier le Contrat de Service lorsqu'une cause de suspension n'aura pas disparu dans un délai de 35 jours suivant la suspension du Service.

13.2 Résiliation par le Client

13.2.1 Le Client pourra résilier le Contrat de Service au cas où SHD n'aurait pas remédié à un manquement à ses obligations au titre du Contrat de Service dix jours après réception d'une lettre recommandée avec avis de réception adressée par le Client à cet effet.

Conformément à l'article L. 121-84-2 du Code de la consommation, en cas de résiliation du Contrat de Service, pour quelle que raison que ce soit, la fin du Service sera effective dans un délai maximum de dix (10) jours à compter du lendemain de la réception par SHD de la lettre de résiliation du Client.

13.2.2 Toutefois, le Client pourra résilier le Contrat de Service de plein droit sans avoir à payer les redevances restant à courir visées à l'article 12 dans les deux cas suivants :

- lorsque l'indisponibilité de l'une ou de l'ensemble des caractéristiques essentielles du Service intervient lors de la mise en service ou de son initialisation ;
- lorsque l'indisponibilité intervient à la suite de la souscription à un nouveau service de SHD ou à une option complémentaire au Service déjà souscrit et que, malgré l'annulation de celui-ci, le rétablissement du Service tel que souscrit initialement est impossible.

a) La mise en service du Service : elle est réalisée dès lors que SHD a notamment effectué, dans le délai et selon les modalités prévues au Contrat de Service l'opération suivante :

- mise à disposition ou vente au Client, le cas échéant, d'un matériel approprié à la réception du Service et en bon état de marche dans les conditions prévues au Contrat de Service.

Si l'opération décrite ci-dessus n'est pas réalisée, le Client pourra résilier le Contrat de Service selon les modalités décrites ci-dessous. Le Client demeure néanmoins libre d'accepter un délai supplémentaire sans que cette acceptation ne le prive ultérieurement de sa faculté de résilier, dans l'hypothèse où ce nouveau délai ne serait pas respecté.

b) L'initialisation du Service : cette opération requiert du Client que, conformément aux prescriptions explicitement délivrées avant la vente ou à la signature du Contrat de Service, il se soit équipé des équipements en bon état de marche dans les conditions prévues au Contrat de Service et qu'il ait suivi les instructions communiquées par SHD nécessaires à l'initialisation du Service.

En cas d'échec de l'initialisation ou en cas d'indisponibilité survenant dans la semaine qui suit la première initialisation, le Client doit en informer le service Client visé à l'article 8 selon les modalités prévues au Contrat de Service.

À compter de la date où SHD a connaissance de l'échec de l'initialisation ou de l'indisponibilité survenue dans la semaine qui suit l'initialisation, et à condition que le Client ait rempli les conditions décrites ci-dessus, court un délai maximum de quatre semaines pendant lequel chacune des deux parties s'efforce de contribuer à l'identification des causes de cet échec et de faciliter l'initialisation du Service.

À l'issue des différents échanges entre les parties, dès lors que les moyens proposés par l'une d'elles entraînent une facturation supplémentaire, l'autre partie dispose de la faculté de les accepter ou de les refuser. Dans ce cas, le refus du Client ne le prive pas de son droit à résiliation sans frais.

À l'issue de ce délai, si l'initialisation ou les tentatives d'initialisation ne permettent toujours pas d'utiliser de manière effective le Service, le Client peut demander la résiliation du Contrat de Service, sans frais, selon les modalités définies ci-après.

La demande de résiliation sera formulée par le Client par lettre recommandée avec avis de réception ou, à sa convenance, par tout autre moyen défini au Contrat de Service.

c) Modalités de résiliation : la résiliation à la demande du Client dans ce cas particulier ne pourra intervenir que dans le strict respect des conditions du présent article. Cette procédure permet au Client de résilier le Contrat de Service dans un délai indicatif d'un mois qui, en tout état de cause, ne peut excéder deux mois. Toutefois en cas de circonstances exceptionnelles c'est-à-dire de modification importante et imprévisible de la situation du Client l'empêchant de respecter la procédure décrite ci-dessus dans les délais prévus, ce dernier pourra néanmoins bénéficier des délais en question qu'après examen de sa situation par SHD. La résiliation ne pourra intervenir qu'à la demande expresse du Client dans le respect des modalités de résiliation prévues au Contrat de Service notamment en ce qui concerne la restitution des Matériels mis à disposition par SHD

prévues à l'article 13.3.1 SHD restituera au Client les sommes facturées au titre du Service pendant la durée de l'indisponibilité du Service, dans la limite de deux mois maximum.

13.2.3 Par ailleurs, le Client pourra également, par lettre recommandée avec accusé de réception adressée au Service Client SHD et sous réserve de pouvoir en justifier, résilier le contrat, sans avoir à payer les redevances restant à courir visées à l'article 12, pour des motifs légitimes, c'est-à-dire en cas de survenance en cours de contrat d'un événement imprévisible l'empêchant d'en poursuivre l'exécution. Peuvent notamment être considérés comme tels les cas suivants :

- chômage (suite à la rupture d'un contrat à durée indéterminée), hors demande de souscription au service intervenue pendant le préavis, faillite personnelle, redressement ou liquidation judiciaire ;
- difficultés financières du Client ayant donné suite à notification de recevabilité en Commission de Surendettement des particuliers ;
- décès du Client ;
- hospitalisation et/ou arrêt maladie de plus de 3 mois affectant le Client ;
- incarcération du Client ;
- déménagement hors du territoire français ou dans une zone où le service est inaccessible depuis le domicile ou lieu de l'activité professionnelle du Client ;
- cas de force majeure au sens de la jurisprudence de la Cour de Cassation affectant le Client.

13.3 Conséquences du terme d'un Contrat de Service

SHD pourra, au terme du Contrat de Service, supprimer toutes les données et adresses de courriers électroniques stockées sur son serveur y compris les courriers électroniques, ainsi que les pages personnelles du Client.

13.3.1 En cas de résiliation du Contrat de Service pour quelle que raison que ce soit, à l'expiration du délai de préavis de dix (10) jours prévu à l'article 12 et 13.2.1 des présentes, le cas échéant, le Client devra, dans le cadre d'une mise à disposition par SHD des Matériels, retourner les Matériels complets (Accessoires inclus) en bon état et dans leur emballage d'origine ou dans un emballage adapté dans un délai maximum de quinze (15) jours à compter de la demande de résiliation.

Le cas échéant, à défaut de retour des Matériels ou en cas de retour incomplet dans ce délai de quinze (15) jours, ou dans les cas prévus aux articles 5.2.2 et 5.3, SHD facturera au Client les pénalités suivantes :

- 549€ TTC pour les Matériels au complet
- 179€ TTC pour la parabole avec son réflecteur et son mât de fixation
- 249€ TTC pour la tête d'émission/réception internet
- 199€ TTC pour le modem satellite, son câble ethernet et son bloc d'alimentation
- 49€ TTC pour le routeur wifi, son câble ethernet et son bloc d'alimentation
- 69€ TTC pour le kit TV (tête de réception TV, support de tête TV, réflecteur TV)
- 29€ TTC pour le pointeur de satellite du type safinder et son câble de connexion de 30cm
- 79€ TTC pour le double câble coaxial internet de 20m avec 4 connecteurs présertis + 2 connecteurs F
- 59€ TTC pour la petite visserie.

13.3.2 Le terme d'un Contrat de Service entraîne l'exigibilité immédiate de toutes les sommes dues par le Client.

Conformément à l'article L. 121-84-1 §1, le remboursement des sommes versées d'avance par le Client au sens de l'article 9.2 pourra intervenir au plus tard dans un délai de dix (10) jours à compter du paiement par le Client de la totalité des sommes portées sur la dernière facture, et ce le cas échéant déduction faite par voie de compensation conformément aux dispositions des articles 1289 et

suivants du Code civil, des sommes dues à SHD et non contestées par le Client. La dernière facture sera adressée au Client après la réception des Matériels conformément à l'article 13.3.1.

ARTICLE 14 - DONNEES PERSONNELLES

Le Client est informé que SHD, en tant que responsable du traitement, utilise les données personnelles le concernant afin de lui fournir le Service, le facturer, améliorer et optimiser la qualité du Service, par exemple au moyen de sondage, ainsi que pour lui faire part d'informations relatives au Service et, sous réserve que le Client ait préalablement donné son consentement exprès, lui faire part d'offres commerciales susceptibles de l'intéresser.

Pour ces finalités, le Client accepte que les données personnelles le concernant soient stockées, traitées et transférées par SHD à sa maison mère et à ses filiales ainsi qu'à ses partenaires commerciaux et ses sous-traitants, notamment hors de l'Union Européenne, qui ne pourront accéder à ses données personnelles que pour s'acquitter de certaines fonctions indispensables à la fourniture du Service, dans le strict respect des droits du Client en matière de protection des données personnelles. SHD précise en outre que, pour chaque appel du Client au Service Client visé à l'article 8, le Client sera identifié par le Service Client et les informations fournies par le Client à cette occasion pourront être stockées et traitées par SHD aux seules fins visées ci avant.

Par l'inscription au Service, le Client autorise expressément SHD à utiliser les informations relatives au Client et, en particulier, les informations issues de sa facturation, à des fins de prospection commerciale, notamment par automate d'appels, télécopieur ou courrier électronique, dans les conditions posées par l'article L. 34-5 du Code des postes et des communications électroniques. Le Client peut s'y opposer sans frais hormis ceux liés à la transmission du refus, lui en adressant un courrier à l'adresse visée ci-après ou par téléphone lors de la réception de messages par automate d'appels.

Conformément à la loi "informatique et libertés" n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, le Client dispose d'un droit individuel d'accès, de rectification et de suppression des données personnelles le concernant auprès de SHD à l'adresse suivante : SHD - Offre Satellite - Données Personnelles - 53, avenue de la Pierre Vallée - 50220 POILLEY.

ARTICLE 15 - COOPÉRATION AVEC LES AUTORITÉS PUBLIQUES

SHD coopérera, conformément à la loi, avec les autorités qui effectueraient des vérifications en relation avec des contenus et/ou services accessibles via le réseau Internet ou avec des activités illégales exercées par un quelconque utilisateur d'Internet.

La responsabilité de SHD ne saurait être engagée en cas de communication d'éléments en sa possession sur toute demande faite par les autorités judiciaires, policières ou administratives.

ARTICLE 16 - CESSION

Le Service est souscrit par le Client à titre strictement personnel ou professionnel le cas échéant et le Contrat de Service ne pourra en aucun cas être cédé, totalement ou partiellement, par le Client. De même, le Client s'interdit la revente ou la commercialisation du Service.

Le Contrat de Service et toutes ses stipulations lieront les parties aux présentes, leurs successeurs en droit et cessionnaires autorisés.

SHD pourra librement céder, transférer, déléguer, sous-traiter ou encore aliéner tout ou partie de ses obligations, droits, titres ou intérêts en vertu du Contrat de Service.

ARTICLE 17 - LOI APPLICABLE

Le Contrat de Service est régi par la loi française.

SHD est une marque de SFR - SFR - S.A au capital de 1 345 768 647,90 €.
Siège social : 42 avenue de Friedland 75008 Paris - RCS PARIS 403 106 537.
Siège administratif : 1 place Carpeaux, Tour Séquoia, 92915 Paris La Défense cedex
Téléphone : 01 71 07 07 07

ANNEXE 1 RÈGLES DE RÉGULATION DU VOLUME DE DONNÉES ÉCHANGÉES*

FORMULE AVEC UN VOLUME 2,4 Go

	Volume de données échangées	Vitesse régulée Réception	Vitesse régulée Emission
Hors régulation		3600 kbit/s	512 kbit/s
1h	> 120 Mo	70 kbit/s	25 kbit/s
4h	> 240 Mo	50 kbit/s	20 kbit/s
1 jour	> 500 Mo	25 kbit/s	10 kbit/s
1 semaine	> 1000 Mo	20 kbit/s	10 kbit/s
4 semaines	> 2400 Mo	10 kbit/s	5 kbit/s

FORMULE AVEC UN VOLUME 3,2 Go

	Volume de données échangées	Vitesse régulée Réception	Vitesse régulée Emission
Hors régulation		3600 kbit/s	512 kbit/s
1h	> 150 Mo	80 kbit/s	30 kbit/s
4h	> 300 Mo	60 kbit/s	20 kbit/s
1 jour	> 600 Mo	25 kbit/s	10 kbit/s
1 semaine	> 1250 Mo	20 kbit/s	10 kbit/s
4 semaines	> 3200 Mo	10 kbit/s	5 kbit/s

FORMULE AVEC UN VOLUME 4,7 Go

	Volume de données échangées	Vitesse régulée Réception	Vitesse régulée Emission
Hors régulation		3600 kbit/s	512 kbit/s
1h	> 220 Mo	130 kbit/s	35 kbit/s
4h	> 450 Mo	80 kbit/s	25 kbit/s
1 jour	> 900 Mo	30 kbit/s	15 kbit/s
1 semaine	> 1900 Mo	25 kbit/s	10 kbit/s
4 semaines	> 4700 Mo	10 kbit/s	5 kbit/s

ANNEXE 2 QUOTAS DE VOLUME DE TRAFIC MENSUEL*

FORMULE AVEC UN VOLUME 2,4 Go

Volume de trafic émis (Mo)	Volume de trafic reçu maximal (Mo)	Volume global de trafic (Mo)
100	2 900	3 000
200	2 600	2 800
300	2 300	2 600
360	2 100	2 460
450	1 850	2 300
600	1 400	2 000
800	800	1 600
1 000	200	1 200

FORMULE AVEC UN VOLUME 3,2 Go

Volume de trafic émis (Mo)	Volume de trafic reçu maximal (Mo)	Volume global de trafic (Mo)
100	3 700	3 800
200	3 400	3 600
300	3 100	3 400
360	2 900	3 260
600	2 200	2 800
800	1 600	2 400
1 000	1 000	2 000
1 200	400	1 600

FORMULE AVEC UN VOLUME 4,7 Go

Volume de trafic émis (Mo)	Volume de trafic reçu maximal (Mo)	Volume global de trafic (Mo)
100	5 700	5 800
300	5 100	5 400
500	4 500	5 000
600	4 100	4 700
800	3 600	4 400
1 200	2 400	3 600
1 500	1 500	3 000
1 800	600	2 400

* Ces données sont susceptibles d'évolution.