

CONDITIONS GENERALES DE SERVICE

Le Contrat conclu entre le Client et BEEHO comprend le formulaire de souscription, les présentes Conditions Générales de Service ainsi que leurs Annexes, à savoir l'Annexe Technique et l'Annexe Tarifaire, qui en font partie intégrante.

1. L'OBJET DU CONTRAT

Le Contrat est un contrat d'abonnement aux termes duquel BEEHO s'engage à fournir certains Services de communication électronique et de communication audiovisuelle en contrepartie du paiement de leur prix par le Client.

2. LES CONDITIONS DE LA FOURNITURE DES SERVICES

Le Client est invité à s'assurer avec BEEHO que les conditions lui permettant de bénéficier des Services sont remplies. Le Client bénéficie de toute l'aide nécessaire de BEEHO: il pourra interroger les conseillers de l'assistance téléphonique BEEHO, qui sont à sa disposition pour lui apporter toute réponse utile.

2.1. Les conditions tenant aux équipements du Client En fonction des Services dont le Client souhaite bénéficier, les équipements (ordinateur, téléphone, téléviseur) dont les caractéristiques sont définies dans l'Annexe Technique seront nécessaires.

2.2. Les conditions relatives à la localisation L'adresse du logement à desservir doit se situer en France métropolitaine dans une zone géographique dans laquelle le raccordement au Réseau Internet est possible. Grâce aux conseillers de l'assistance téléphonique BEEHO, aux conseils délivrés en ligne sur le site www.beeho.fr, le Client peut, à tout moment, savoir si son logement remplit cette condition.

En cas de déménagement, le Client est invité à contacter un conseiller de l'assistance téléphonique BEEHO qui lui proposera, en fonction de la zone géographique de sa nouvelle adresse, l'offre la plus adaptée, et lui indiquera les démarches à effectuer. Si toute utilisation de Services est impossible, le Contrat est résilié de plein droit, chacune des Parties pouvant constater cette résiliation à tout moment.

3. LA LOCATION DE MATERIELS

3.1. L'installation des Matériels donnés en location Selon les Services choisis, BEEHO loue au Client un **BeeHoBox** (STB) et, le cas échéant, un décodeur TV ainsi que les accessoires nécessaires à leur utilisation (les "Matériels"). La mise à disposition du/des décodeur(s) TV est subordonnée au règlement d'un dépôt de garantie dont le montant est précisé lors de l'abonnement du client. Les Matériels sont installés par le Client si le logement est déjà raccordé au réseau câblé. En cas de difficulté, les conseillers de BEEHO sont à sa disposition 8 heures sur 8 et 6 jours sur 7 pour lui fournir par téléphone toute l'assistance nécessaire.

Si la difficulté ne peut être résolue grâce à l'assistance technique téléphonique, celle-ci proposera au Client une prestation d'installation à domicile réalisée par un technicien spécialisé, si le Client est situé dans la Zone d'un magasin BEEHO, ou des ses distributeurs, telle que définie dans le Contrat de Confiance disponible dans les magasins BEEHO, ainsi que sur le site Internet www.beeho.fr.

3.2. La propriété et la garde des Matériels

Les Matériels demeurent la propriété de BEEHO ou de son auteur. Le Client ne peut ni les céder, ni les louer, ni les mettre de façon quelconque à la disposition de tiers. Le Client doit s'opposer à toute saisie et aviser immédiatement BEEHO de toute prétention qui serait émise par un tiers. Le Client veille à la bonne conservation des Matériels, dont il a la qualité de gardien au sens de l'article 1384 alinéa 1 du Code Civil. Il répond du vol, de la perte, des dégradations volontaires, et de toute détérioration causée aux Matériels par une cause externe non imputable à BEEHO, telle que par exemple les surtensions, l'incendie, la foudre ou le dégât des eaux. Il lui appartient de vérifier qu'il est correctement assuré pour ces dommages. Le Client s'interdit d'ouvrir les Matériels, et d'effectuer ou de faire effectuer par un tiers quelconque toute intervention technique ou modification des Matériels.

3.3. La restitution des Matériels

En cas de rupture du Contrat, quelle qu'en soit la cause, le Client devra restituer le Matériel complet et en bon état de fonctionnement et d'aspect, au plus tard dans les 15

jours qui suivent la date de la rupture du Contrat. A défaut de restitution dans ce délai, BEEHO pourra refuser la restitution et demander au Client de s'acquitter de la valeur de remplacement du Matériel conformément au barème fixé dans l'Annexe Tarifaire. En cas de restitution de Matériels incomplets ou détériorés du fait d'évènements non imputables à BEEHO, le Client devra s'acquitter de la valeur de remplacement conformément au barème fixé dans l'Annexe Tarifaire. Le dépôt de garantie pourra être compensé avec les sommes certaines liquides et exigibles qui seraient dues par le Client. Sous réserve du paiement des sommes dues à BEEHO, le dépôt de garantie est remboursé au plus tard 10 jours après la restitution des Matériels complets et en bon état de fonctionnement et d'entretien.

4. LES SERVICES FOURNIS PAR BEEHO

La Diffusion en «live » ou en différé des chaînes de la Télévision de HTV – Ho Chi Minh Télévision, via une ligne Internet Haut Débit (ADSL) que le client possède déjà ou devra s'en équiper. L'absence du Haut débit ne permettra pas au client de visualiser ces chaînes au travers de leur récepteur TV. De plus, le client devra louer une BeeHoBox auprès de BEEHO.

5. L'ASSISTANCE BEEHO ET L'ÉCHANGE DES MATÉRIELS

Un service d'assistance téléphonique est à la disposition du Client pendant toute la durée du Contrat pour résoudre toutes les questions techniques ou relatives à l'abonnement. Ce service est accessible 6 jours sur 7, de 09H00 à 18H00

au numéro XX XX XX XX XX (0,12? TTC/min depuis une ligne fixe)

Si le dysfonctionnement technique ne peut être résolu par téléphone, le technicien de l'assistance téléphonique proposera, en fonction de son diagnostic, soit l'intervention d'un technicien au domicile du Client, soit un

Échange du Matériel défectueux. Si le service d'assistance téléphonique estime qu'une intervention au domicile du Client est nécessaire, le déplacement interviendra dans les 72 heures de l'appel.

Les interventions à domicile sont uniquement effectuées sur cas particulier, étant donné que notre solution est de type « Plug & Play ».

L'intervention à domicile d'un technicien BEEHO est payante, et le forfait déplacement est en fonction de la localisation géographique du lieu d'intervention. Il n'y aura pas de facturation si c'est le matériel de BEEHO qui est en cause.

Toutefois, si le dysfonctionnement ne tient pas aux Matériels, mais à des équipements du Client qui ne bénéficient pas de la garantie BEEHO, l'intervention donnera lieu à facturation sur la base du tarif du Service Après Vente BEEHO. Le Matériel défectueux est échangé soit lors de l'intervention du technicien BEEHO au domicile du Client si celle-ci a été jugée nécessaire, soit dans un magasin BEEHO, soit par correspondance selon les modalités indiquées au Client par le service d'assistance téléphonique. Tout échange suppose que l'ancien Matériel soit remis complet, avec la totalité des accessoires, dans un emballage adapté à sa conservation et à son transport. L'échange a lieu gratuitement pendant toute la durée du Contrat.

Si l'échange est effectué par correspondance, les frais d'envoi des Matériels défectueux à BEEHO exposés par le Client ne font toutefois pas l'objet d'un remboursement. En cas de dommages résultant d'une cause externe au Matériel (par exemple d'un accident, d'un choc, de la foudre, de la tempête, d'une fluctuation de courant...) d'un emploi, d'une installation ou d'un branchement non conforme aux spécifications ou prescriptions de BEEHO ou du constructeur, d'une utilisation nuisible à la bonne conservation du Matériel (ayant par exemple provoqué une oxydation), de l'utilisation de périphériques ou d'accessoires inadaptés, le Client devra régler à BEEHO les frais de remise en état ou le prix correspondant à la valeur du Matériel conformément au barème figurant dans l'Annexe Tarifaire. BEEHO s'engage à prévenir le Client avant toute facturation à ce titre, en l'invitant en cas de désaccord à présenter ses explications. En cas de doute ou de différence d'appréciation, il appartient en toute hypothèse à BEEHO d'établir la cause du dommage.

6. LES ENGAGEMENTS RELATIFS A LA QUALITÉ DES SERVICES

Le niveau de qualité des Services et les délais de rétablissement en cas d'interruption de ceux-ci sont précisés dans l'Annexe Technique, qui définit également les compensations qui s'appliqueraient si les Services n'étaient pas fournis, ou s'ils l'étaient sans respecter le niveau de qualité indiqué.

7. LES TARIFS ET LES CONDITIONS DE PAIEMENT

7.1 L'engagement de BEEHO sur le prix des Services Afin de faire bénéficier en permanence tous ses Clients de ses meilleurs prix, BEEHO s'engage à répercuter automatiquement à l'ensemble de ses Clients, quelle que soit la date à laquelle ils ont conclu le Contrat, toute baisse du tarif permanent de leur forfait mensuel d'abonnement. En cas d'interruption des Services tenant au fait de BEEHO le prix du forfait n'est pas dû au prorata temporis de la durée de l'indisponibilité, cette durée commençant à courir à compter du moment où l'interruption est notifiée par le Client au service d'assistance téléphonique jusqu'au rétablissement des Services.

7.2 Le prix des Services

Le prix des Services est défini dans l'Annexe Tarifaire.

Il comprend le prix des forfaits Le prix des forfaits est facturé mensuellement et payable d'avance. Il est dû quelle que soit l'utilisation des Services faite par le Client. En cas de souscription en cours de mois, le premier mois est facturé au prorata temporis à compter de l'activation des Services, en même temps que le prix du forfait exigible pour le mois suivant. La date d'activation des Services est (i) le jour de la souscription de l'abonnement si le logement du Client est déjà câblé et dispose d'une prise active et (ii) la date du raccordement si le logement n'est pas câblé, ou si la prise est inactive, au moment de la souscription de l'abonnement.

– Le prix des abonnements à des options payantes, est facturé mensuellement à terme à échoir. BEEHO pourra facturer, sur les factures suivantes, toute consommation qui n'aurait pas donné lieu à facturation. Il est entendu que les prix des Services ne comprennent pas le prix des offres auxquelles le Client pourrait souscrire en utilisant les Services, tels que par exemple des achats effectués en ligne, ou des abonnements à des services non fournis par BEEHO. Il est toutefois précisé que BEEHO pourra facturer des abonnements à des chaînes payantes de télévision ou à des bouquets payants de chaînes de télévision au nom et pour le compte de leur éditeur ou de leur distributeur en vertu d'un mandat de facturation donné par celui-ci.

7.3 Les modalités de facturation

Le Client autorise BEEHO à lui délivrer sous forme électronique les factures des Services rendus au titre du Contrat et des abonnements facturés par BEEHO au nom et pour le compte de tiers. Les factures sont accessibles en ligne sur le compte du Client. Le Client est avisé par courrier électronique à l'adresse qu'il aura communiquée à cet effet de la disponibilité sur son compte de toute nouvelle facture émise. Les factures sont accessibles en ligne pendant 12 mois à compter de leur émission. Si le Client en exprime le souhait, une facture papier pourra lui être adressée.

7.4 Les modalités de paiement

Les sommes dues par le Client à BEEHO au titre du Contrat et des abonnements facturés par BEEHO au nom et pour le compte de tiers feront l'objet d'un paiement par prélèvement automatique sur son compte bancaire dans un délai de quinze jours suivant la date d'émission de la facture correspondante. Le Client est tenu de prévenir par tout moyen et dans les meilleurs délais BEEHO de tout changement de ses coordonnées bancaires, et de confirmer ce changement par courrier. Les factures peuvent également être payées par carte bancaire. Si le client souhaite utiliser un autre moyen de paiement, il est invité à contacter un conseiller de l'assistance commerciale BEEHO.

8. LES ENGAGEMENTS DU CLIENT RELATIFS A L'UTILISATION DES SERVICES

Le Client s'engage à utiliser les Services en bon père de famille, et en respectant les lois et règlements en vigueur. Il s'engage à utiliser les Services exclusivement pour ses besoins propres et dans le cadre d'un usage strictement privé, personnel et non professionnel. Il s'engage à ne faire aucune utilisation des Services à titre collectif, c'est-à-dire au profit de personnes extérieures au cercle familial, ni aucune utilisation à titre commercial. Il s'engage notamment à ne connecter les matériels mis à sa disposition par BEEHO qu'à ses propres équipements, à ne mettre en oeuvre aucune technique et aucun

logiciel d'appel automatique, de ré-acheminement de communications ou de routage, à ne pas faire une utilisation ininterrompue de sa ligne en utilisant des techniques de composition automatique et en continu de numéros, et à ne pas détourner les Services de leur finalité dans un but lucratif. Le Client veillera au strict respect des lois relatives à la propriété littéraire et artistique, son attention étant attirée sur les dangers pour la création artistique des téléchargements et mises à disposition illicites. Il est en particulier rappelé au Client que les dispositions législatives applicables interdisent la diffusion et l'enregistrement de programmes télévisuels en vue d'une représentation ou reproduction au public en dehors du cercle familial. Le Client prend l'engagement de ne pas rendre des programmes disponibles sur le réseau Internet. La fourniture des Services par BEEHO est subordonnée au respect de ces engagements par le Client.

9. LA SUSPENSION DES SERVICES ET LA RESILIATION POUR INEXECUTION FAUTIVE

En cas de non-respect par le Client de ses obligations, et notamment en cas de défaut de paiement des sommes dues à BEEHO et de non-respect des dispositions de l'article 7 des présentes Conditions Générales de Service, BEEHO pourra soit suspendre soit constater la résiliation de plein droit du Contrat. La suspension et la résiliation de plein droit ne pourront intervenir qu'après une mise en demeure adressée au Client restée infructueuse pendant un délai de 15 jours. En cas de non-respect par BEEHO de ses obligations contractuelles, le Client pourra constater la résiliation de plein droit du Contrat 15 jours après une mise en demeure restée infructueuse adressée à BEEHO. Le constat de la résiliation de plein droit du Contrat par l'une ou l'autre des Parties rend les sommes dues immédiatement exigibles, et oblige le Client à restituer les Matériels conformément aux dispositions de l'article 3.3 des présentes Conditions Générales de Service.

10. LA DUREE DU CONTRAT

10.1. Le Contrat est conclu pour une durée indéterminée, avec une période minimale d'exécution de douze mois commençant à courir à compter de la date de mise en place des Services, à savoir la date de souscription si le logement du Client est câblé et dispose d'une prise active, et la date de raccordement dans le cas inverse.

10.1.1. Postérieurement à la période minimale, le Client est en droit de rompre le Contrat à tout moment, par lettre recommandée avec avis de réception adressée à BEEHO. Le respect d'aucun délai de préavis ne lui est demandé. La demande du Client sera traitée dans les plus brefs délais, la rupture prenant effet au plus tard dans les 10 jours de la première présentation du courrier de résiliation. Le Client peut toutefois demander que la résiliation prenne effet postérieurement. Le prix des forfaits payés par avance est dû par le Client au prorata temporis jusqu'à la date de rupture, le trop payé étant remboursé au Client sous réserve de la compensation prévue à l'article 3.3 ci-dessus. Le Client est toutefois avisé que les contraintes techniques liées à la facturation ont pour conséquence que si la lettre de résiliation parvient à BEEHO postérieurement au 23 du mois, le forfait du mois suivant sera facturé et le prélèvement correspondant sera effectué. BEEHO s'engage à restituer les sommes ainsi prélevées le mois suivant, lors du prochain cycle de facturation, au prorata temporis de l'utilisation des Services. BEEHO pourra rompre le Contrat à tout moment, par lettre recommandée avec avis de réception adressée au Client. Afin de permettre au Client de bénéficier du temps suffisant pour prendre toutes les dispositions utiles, BEEHO respectera un délai de préavis d'un mois commençant à courir à compter de la première présentation de la lettre de résiliation.

10.1.2. Si le Client résilie le Contrat avant l'expiration de la période minimale, il est redevable, outre le prix des consommations, de la totalité des forfaits mensuels restant dus jusqu'à la fin de la période d'engagement. Aucune somme ne sera cependant due au titre de la période restant à courir si la résiliation intervenant durant la période initiale résulte de motifs légitimes, et notamment en cas de licenciement, de décès ou de déménagement dans une zone non raccordable ou non éligible aux offres ADSL. Le Client, ou ses ayants droit, devra, à l'appui de sa demande de résiliation, fournir tous justificatifs propres à établir la légitimité du motif. Si le motif de résiliation est légitime, les dispositions de l'article 10.1.1 ci-dessus s'appliquent. 10.2. En cas de résiliation le Client devra restituer les Matériels à BEEHO conformément à l'article 3.3 des présentes Conditions Générales de Service. La restitution d'un décodeur TV avant l'expiration d'une

période de location de 12 mois entraîne le versement de l'indemnité pour restitution anticipée prévue à l'Annexe Tarifaire.

10.3. La résiliation du Contrat entraîne la résiliation de toutes les options. Il appartiendra au Client de prendre toutes les dispositions utiles soit pour maintenir, soit pour résilier, les abonnements de toute nature conclus avec tous prestataires autres que BEEHO, ce dont il fait en tous points son affaire. La résiliation du Contrat entraîne ou non la résiliation des abonnements à des chaînes payantes de télévision ou à des bouquets payants de chaînes de télévision en fonction des dispositions contenus dans les contrats relatifs à ces abonnements. Le Client est invité à s'y référer.

10.4. Indépendamment de la résiliation du Contrat, le Client a toute liberté pour résilier, à tout moment, les abonnements aux options qu'il a souscrites (Service de Télévision, Pack Sécurité etc...). La résiliation de chaque option prendra effet dans les mêmes conditions que la résiliation du Contrat, les articles 10.1.1 et 10.2 ci-dessus s'appliquant de façon correspondante.

10.5. Les contrats d'abonnement aux chaînes payantes et bouquets de chaînes payants proposés par BEEHO sont conclus par le Client avec l'éditeur ou le distributeur de ces chaînes et bouquets, le cas échéant par l'intermédiaire de BEEHO agissant en qualité de mandataire, aux conditions, notamment tarifaires et de durée, proposées par l'éditeur ou le distributeur. Même si leur facturation est assurée par BEEHO en vertu d'un mandat de facturation donné par l'éditeur ou le distributeur, et même si le contrat d'abonnement est conclu par son intermédiaire, BEEHO demeure étranger à la relation contractuelle qui se noue exclusivement entre l'éditeur ou le distributeur des chaînes ou bouquets et le Client, l'éditeur ou le distributeur étant seul responsable de l'exécution des engagements pris aux termes du contrat d'abonnement.

11. LA RESPONSABILITE

Les Parties sont responsables l'une à l'égard de l'autre du respect de leurs obligations contractuelles. La force majeure les exonère de leur responsabilité. Conformément au droit commun, et notamment à l'article 1151 du Code Civil, seuls les dommages directs et certains peuvent donner lieu à indemnité.

12. LES EVOLUTIONS TECHNIQUES ET LES MODIFICATIONS ULTERIEURES DES CONDITIONS CONTRACTUELLES

Le Client est informé que des évolutions techniques susceptibles d'améliorer la qualité des Services peuvent être nécessaires. Dans ce cadre, BEEHO pourra effectuer des modifications, remplacements ou mises à jour automatiques des Matériels et de leurs logiciels. Ces modifications, remplacements ou mises à jour pourront entraîner une indisponibilité momentanée des Services. Sauf en cas d'urgence, BEEHO préviendra le Client à l'avance en respectant un délai de préavis raisonnable. Par ailleurs, BEEHO pourra être amené à modifier les termes du Contrat, le contenu des Services ainsi que les conditions tarifaires. Elle informera le Client par tout moyen au moins un mois avant l'entrée en vigueur de la modification des conditions contractuelles. Tant que le Client n'a pas expressément accepté les nouvelles conditions, il peut, jusque dans un délai de quatre mois après l'entrée en vigueur de ladite modification, résilier le Contrat, sans pénalités de résiliation et sans droit à dédommagement, dans les conditions de l'article 10 des présentes Conditions Générales de Service. A défaut, la modification sera réputée acceptée par le Client. Le Client peut demander à bénéficier d'une autre offre proposée par BEEHO que celle à laquelle il a souscrite. Il est invité à contacter à cette fin un conseiller de l'assistance téléphonique BEEHO, qui vérifiera avec lui s'il remplit les conditions pour bénéficier de l'offre souhaitée et, si tel est le cas, lui indiquera les démarches à effectuer. Le Client est également invité à contacter l'assistance téléphonique BEEHO s'il souhaite bénéficier de services optionnels proposés par BEEHO auxquels il n'a pas initialement souscrit, ou au contraire résilier ceux auxquels il est déjà abonné. L'assistance téléphonique BEEHO est en permanence à la disposition du Client pour lui permettre de bénéficier des services disponibles les plus adaptés à ses souhaits.

13. LES REGLES SPECIFIQUES APPLICABLES EN CAS DE VENTE A DISTANCE

Conformément à l'article L 121-20 du Code de la Consommation, le Client qui a souscrit un abonnement à distance dispose d'un délai de sept jours francs pour exercer son droit

de rétractation sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités. Le délai de sept jours francs court à compter de l'acceptation de l'offre ou à compter de la réception des Matériels, BEEHO s'engageant à appliquer le délai le plus favorable au Client. Lorsque ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. Les Matériels mis à la disposition du Client devront être restitués complets et en bon état de fonctionnement et d'aspect dans le délai de rétractation. Les frais de retour des Matériels sont à la charge du Client. En cas de restitution de Matériels incomplets ou détériorés du fait d'évènements non imputables à BEEHO, le Client devra s'acquitter de la valeur de remplacement conformément au barème fixé dans l'Annexe Tarifaire. Conformément à l'article L 121-20-2 du Code de la Consommation, le droit de rétractation ne peut être exercé si les Services ont été fournis au Client avec son accord avant la fin du délai de sept jours francs.

14. LES DONNEES PERSONNELLES

BEEHO prend toutes les mesures propres à assurer la protection, l'intégrité et la confidentialité des données à caractère personnel qu'elle détient et qu'elle traite. Sauf pour satisfaire à des obligations légales, BEEHO s'engage à ne communiquer les données du Client à des sociétés ne faisant pas partie du même groupe que BEEHO que dans la mesure nécessaire à l'exécution du Contrat. Conformément à la loi « informatique et libertés » n° 78-17 du 6 janvier 1978, le Client dispose d'un droit d'accès aux données à caractère personnel le concernant ainsi que d'un droit de rectification et de suppression de celles-ci. Ce droit est exercé par courrier adressé à BEEHO à l'adresse suivante : BEEHO Service Client, 78 avenue de Gournay – 94800 – Villejuif. Le Client s'engage à communiquer des informations exactes et à les mettre à jour. Conformément à l'article L34-5 du Code des Postes et Communications électroniques, BEEHO s'interdit toute utilisation des coordonnées du Client à des fins de prospection directe sans son consentement préalable, sauf, le cas échéant, conformément au 4ème alinéa de cette disposition, pour des produits ou services analogues à ceux qui font l'objet du Contrat. BEEHO communiquera des informations nominatives concernant un Client en cas de réquisition judiciaire et à toute autorité qui effectuerait des vérifications ou enquêtes en relation avec des contenus et/ou services illicites accessibles via le réseau Internet ou téléphonique ou avec des activités illégales.

15. LUTTE CONTRE LE PIRATAGE

??????????????????

16. LE REGLEMENT DES DIFFERENDS

Pour toute difficulté, le Client est invité à s'adresser au service d'assistance téléphonique de BEEHO, qui s'efforcera de trouver avec lui une solution amiable. A défaut de trouver une solution lui donnant satisfaction, le Client pourra également adresser toute réclamation par courrier au Service Clients, à l'adresse suivante : BEEHO Service Clients, 78 avenue de Gournay – 94800 – Villejuif. BEEHO s'engage à répondre immédiatement, et au plus tard dans les 24 heures, à toute réclamation faite auprès du service d'assistance téléphonique, et à répondre dans un délai de 5 jours ouvrables aux réclamations faites par courrier. Faute de trouver un accord amiable, le Client pourra saisir les tribunaux compétents en application des règles légales. Le Contrat est régi par la loi française.

**CONDITIONS GÉNÉRALES DE SERVICE
APPLICABLES À COMPTER DU
01 MARS 2010**