

CONDITIONS GÉNÉRALES D'ABONNEMENT

Les présentes Conditions Générales définissent les modalités de fourniture, d'accès et d'utilisation du Service fibre OYA ÉNERGIES. Elles font partie intégrante du Contrat.

Article 1 — Objet

Les présentes Conditions Générales ont pour objet de définir les modalités de mise à disposition, d'accès et d'utilisation de l'Offre fournie par OYA ÉNERGIES à l'Abonné, à l'adresse d'installation indiquée lors de la souscription.

Article 2 — Définitions

Dans le Contrat, les termes suivants ont la signification indiquée ci-après :

- OYA ÉNERGIES : société qui fournit le Service.
- Offre / Abonnement : service d'accès à Internet Très Haut Débit en fibre optique décrit aux Conditions Spécifiques.
- Abonné : personne physique située en Zone de couverture, souscrivant à l'Offre pour un usage personnel.
- Box : passerelle multiservices permettant d'accéder aux Services.
- Contrat : Conditions Particulières + Conditions Spécifiques + Conditions Générales.
- Équipement : matériel indispensable à l'utilisation de l'Offre (Box, ONT, PTO...).
- Fibre : support de transmission de données numériques à très haut débit.
- Internet : réseau mondial de serveurs interconnectés.
- IP : protocole Internet permettant la communication sur le réseau.
- Prélèvement SEPA : prélèvement initié par OYA ÉNERGIES sur la base d'un mandat signé.
- Service d'accès Internet : accès fibre au réseau Internet via attribution d'une adresse IP et DNS.
- Zones de couverture : zones géographiques éligibles à l'Offre.

Article 3 — Souscription

3.1 Pièces justificatives : l'Abonné doit fournir une pièce d'identité en cours de validité, un RIB et, en cas de divergence d'adresses, un justificatif de domicile. Toute modification doit être signalée sous quinze (15) jours.

3.2 Rétractation : l'Abonné dispose d'un droit de rétractation de quatorze (14) jours calendaires à compter de la commande. Les équipements doivent être restitués dans les quatorze (14) jours suivant la rétractation. L'Abonné reste redevable de la période d'usage du Service.

3.3 Dépôt de garantie : OYA ÉNERGIES peut demander un dépôt de garantie de cinquante (50) euros exigible à la première facture. Le dépôt est restitué sous dix (10) jours après résiliation, déduction faite des éventuels impayés.

Article 4 — Conditions préalables et techniques

4.1 Éligibilité fibre : le domicile de l'Abonné doit être situé en zone éligible et raccordable, et disposer d'équipements compatibles. En copropriété, le raccordement dépend de l'accord préalable du propriétaire ou du syndic.

4.2 Conditions techniques : l'accès au réseau peut être réalisé en aérien ou en souterrain selon l'étude de faisabilité. Les frais de raccordement sont précisés aux Conditions Spécifiques. Les travaux d'adduction souterraine privée sont à la charge de l'Abonné sauf acceptation d'un devis OYA ÉNERGIES.

Article 5 — Mise en service

Un rendez-vous d'installation est fixé en jours ouvrés du lundi-vendredi : 08h00-12h00/13h30-17h00. OYA ÉNERGIES s'engage à proposer un rendez-vous dans un délai maximal de trois (3) mois après souscription.

En cas d'absence non justifiée ou d'annulation moins de quatre (4) heures ouvrées avant le rendez-vous, une pénalité de déplacement peut être facturée selon les Conditions Spécifiques.

La facturation commence à la date de mise en service actée par un document co-signé.

Article 6 — Description du Service

Le Service consiste en un accès à Internet Très Haut Débit via fibre optique, délivré par la Box fournie par OYA ÉNERGIES.

Article 7 — Déménagement

Le transfert de l'Offre est possible si la nouvelle adresse est éligible et si l'Offre est toujours commercialisée. À défaut, le Contrat est résilié conformément à l'article 12.

Article 8 — Équipements

Les équipements nécessaires sont fournis exclusivement par OYA ÉNERGIES et restent sa propriété. Ils ne peuvent être cédés, prêtés, modifiés ou sous-loués.

L'Abonné est gardien du matériel et responsable de sa conservation, perte, vol ou détérioration. En cas de panne non imputable à l'Abonné, un échange standard est prévu.

À la résiliation, l'Abonné restitue les équipements complets dans un délai maximum d'un mois après la date de résiliation. À défaut, des pénalités de non-restitution s'appliquent.

Article 9 — Continuité du Service

OYA ÉNERGIES met en œuvre tous les moyens raisonnables pour assurer la continuité du Service, sauf cause étrangère ou fait de l'Abonné.

Article 10 — Durée du Contrat

Le Contrat prend effet à la date indiquée en Conditions Particulières. Après la période d'engagement initiale, il est reconduit tacitement par périodes mensuelles, sauf résiliation.

Article 11 — Tarifs et conditions de paiement

La facturation est mensuelle et dématérialisée. Le premier mois est facturé au prorata temporis.

En cas de retard de paiement, une majoration au taux légal en vigueur multiplié par 1,5 est appliquée par périodes indivisibles de quinze (15) jours, avec un minimum de 9,48 € non assujetti à la TVA. OYA ÉNERGIES peut suspendre le Service en cas d'impayé.

La prescription des créances est d'un (1) an.

Article 12 — Résiliation

12.1 À l'initiative de l'Abonné : la résiliation prend effet dix (10) jours après demande, sauf date ultérieure souhaitée. Des frais techniques peuvent être facturés, sauf motif légitime. OYA ENERGIES facturera à l'abonné, conformément à l'article L.121-84-7 du code de la consommation, des frais correspondant aux frais techniques supportés par l'opérateur pour la fermeture des services de l'abonné dont le détail est disponible dans les conditions spécifiques tarifaires annexées.

L'abonné ne sera pas redevable **des frais liés à l'engagement restant** et devra accompagner sa demande de résiliation des pièces justificatives y afférentes :

- Déménagement hors zone de couverture
- Perte d'emploi, surendettement ou liquidation judiciaire ;
- Incarcération ;
- Cas de force majeure (catastrophe naturelle...) ;
- Décès ;
- Modification unilatérale du contrat (motif légal article L. 121-84 du code de la consommation).

12.2 À l'initiative d'OYA ÉNERGIES : le contrat de service peut être suspendu ou résilié en cas d'impayés, de manquement grave, usage illicite ou abusif, fraude, piratage, ou défaut de transmission des pièces justificatives après mise en demeure.

Article 13 — Responsabilités

OYA ÉNERGIES est responsable jusqu'au point de terminaison optique (PTO). Elle ne saurait être tenue responsable des dommages résultant notamment d'un usage non conforme, d'un virus, ou d'un dysfonctionnement de réseaux tiers.

L'Abonné est responsable de l'usage du Service, de la protection de ses données et du bon état de ses installations internes.

Article 14 — Lutte contre le piratage

L'Abonné est informé de ses obligations légales au titre du Code de la Propriété Intellectuelle (article L.336-3) et des risques pénaux et civils encourus en cas de contrefaçon.

Article 15 — Qualité de service

OYA ÉNERGIES vise une disponibilité du Service sans obligation de remboursement automatique en cas d'interruption.

Article 16 — Force majeure

En cas de force majeure, les obligations des Parties sont suspendues. Si la force majeure se prolonge plus de sept (7) jours, chacune des Parties peut résilier de plein droit.

Article 17 — Données personnelles

Les données personnelles sont traitées pour la gestion du Service et la relation commerciale. L'Abonné dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition en écrivant à OYA ÉNERGIES – Service Internet – 8 rue André Ampère – 81400 Carmaux.

Article 18 — Modifications

Toute modification des prix ou du Service est notifiée un (1) mois avant application. En cas de hausse, l'Abonné peut résilier sans frais dans un délai de deux (2) mois suivant l'entrée en vigueur.

Article 19 — Assistance / SAV / Réclamations

- Espace Client : www.oya-energies.fr
- E-mail : contact@oya-energies.fr
- Téléphone : 05 63 79 22 00 (lun-ven 8h-12h / 13h30-17h)

Article 20 — Convention de preuve

L'écrit électronique a la même valeur probante que l'écrit papier.

Article 21 — Litiges / Médiation

Le Contrat est soumis au droit français. Toute réclamation doit être adressée au préalable à OYA ÉNERGIES. OYA ÉNERGIES et l'abonné s'efforceront de régler à l'amiable tout litige concernant l'interprétation ou l'exécution des présentes.

À défaut d'accord, l'Abonné peut recourir au Médiateur des communications électroniques en complétant en ligne le formulaire mis à sa disposition sur le site du médiateur www.mediateur-telecom.fr ou fourni par le service clients sur simple demande. Médiateur des communications électroniques - BP 999 - 75829 Paris Cedex