

CONDITIONS GENERALES D'ABONNEMENT CM'IN ONE

Objet

Les présentes Conditions Générales d'Abonnement ont pour objet de définir les modalités d'accès de l'Offre CM'IN ONE fournie par CM'IN au Client à l'adresse d'installation indiquée lors de sa souscription.

Définitions

Client ou Abonné : désigne la personne physique majeure agissant à titre personnel et privé, résidant en France Métropolitaine, disposant de sa pleine capacité juridique, qui souscrit à l'offre CM'IN One et accepte les Conditions, dans la Zone de couverture à l'adresse d'installation fournie lors de la souscription de l'Offre CM'IN One pour ses besoins propres et pour un usage strictement personnel et privé.

Contrat : désigne les présentes Conditions Générales d'Abonnement et le formulaire de souscription.

Équipement : Matériel spécifique et compatible avec le Service proposé par CM'IN comprenant un boîtier Fibre Optique (ONT), une box et une jarrettière.

Fibre : support physique qui véhicule un signal lumineux permettant la transmission des données numériques à très grand débit.

Identifiant : terme qui désigne d'une manière générale tout code confidentiel ou mot de passe, permettant au Client l'enregistrement en ligne à l'offre CM'IN One.

Service d'accès à Internet : service fourni par CM'IN et permettant au Client via l'établissement de la connexion et l'attribution d'une adresse IP et d'adresses de DNS (Domain Naming System : système de nom de domaine) de se raccorder au réseau Internet au débit technique IP auquel sa ligne est éligible au moment de la souscription.

Zone de couverture : désigne les zones géographiques au sein desquelles CM'IN est à même de fournir les Services techniquement et commercialement.

Condition de souscription

L'offre CM'IN ONE peut être souscrite qu'uniquement sur le Site dédié <https://ftth.cmin.fr/>.

Le Client s'engage à justifier de son identité, de la localisation de son installation et de sa qualité de titulaire de cette dernière en produisant tout justificatif (pièce d'identité et facture fournisseur eau et énergie, ou quittance de loyer). Et à des fins de lutte contre la fraude, un relevé d'identité bancaire à son nom ou le cas échéant au nom du tiers payeur.

La souscription d'un abonnement CM'IN ONE n'entraîne pas résiliation des abonnements auprès de son ancien opérateur. Le Client doit effectuer cette démarche auprès de ce dernier.

Conformément aux dispositions en vigueur du Code de la Consommation, le Client, ayant souscrit à distance, a la faculté d'exercer son droit de rétractation en contactant le Service Commercial, via le formulaire de rétractation dans un délai de quatorze (14) jours calendaires à compter de la date de la commande. Ce formulaire de rétraction est disponible sur le site <https://ftth.cmin.fr/>.

Conditions préalables à la fourniture du Service

Le domicile du Client doit être éligible à la fibre optique, être situé dans une zone géographique prédéterminée sur un réseau de desserte en fibre optique dont les habitations sont susceptibles d'être raccordées et détenir des équipements compatibles.

Dans le cas où le domicile du Client se situe au sein d'une copropriété, le raccordement effectif du domicile du Client dépend dans un premier temps de la pose préalable de la fibre dans l'immeuble, ce qui nécessite l'accord du ou des propriétaires.

Dans le cas où le Client est locataire, ce dernier doit obtenir l'autorisation du raccordement auprès de son bailleur (disponible sur le site <https://ftth.cmin.fr/>). Cette demande d'autorisation est notamment nécessaire pour faire passer un câble apparent (le câble mesure environ 4mm de diamètre). A noter que

grâce au principe de "droit à la fibre", le propriétaire ne peut refuser la mise en place de cette technologie dans le logement et c'est un élément de valorisation de ce dernier.

En cas d'inscription d'un Accès qui s'avérerait inéligible en dépit des informations initialement obtenues auprès de l'opérateur d'Infrastructure, le Contrat sera résolu de plein droit sans autre formalité et sans qu'aucun frais ne puisse être mis à la charge de l'une ou l'autre des parties.

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

Equipements

Installation de la Box et de ONT

CM'IN ou tout prestataire désigné par lui-même installera l'Equipement (Box et ONT) chez le Client lors du raccordement du domicile de ce dernier.

Le Client s'engage à se conformer à l'ensemble des consignes relatives à l'utilisation de la box consultables dans la documentation remise avec la Box et l'ONT et des normes en vigueur, et supportera toutes les conséquences, notamment financières, attachées à une utilisation de la Box et ONT non conforme à ces consignes et normes.

En cas de problème, le Client est invité à prendre contact avec l'Assistance.

Mise à disposition des Equipements

Les Equipements mis à la disposition du Client (mise à disposition initiale) est inclus dans l'abonnement, CM'IN se réservant le droit de renouveler ainsi que de mettre à jour gratuitement la solution matérielle et ses logiciels en cas d'évolution du réseau qui la rendrait incompatible. Dans ce cadre, les Equipements sont la propriété exclusive, incessible et insaisissable de CM'IN et sont mis à la disposition du Client pour les seuls besoins du Contrat. L'Abonné a la garde de ceux-ci pendant la durée de son abonnement et ne doit en aucun cas porter atteinte à l'intégrité physique, électrique et électronique de ces derniers. La charge des risques de détérioration, dysfonctionnement, de perte ou de vol des Equipements est transférée à Client dès sa réception, hors vice propre au matériel. L'Abonné doit contracter toutes les assurances nécessaires auprès de tout assureur habilité pour la couverture des risques liés à la possession et l'utilisation des Equipements.

Durée

Les Conditions Générales d'Abonnement sont conclues pour une durée indéterminée avec une période initiale d'engagement de vingt-quatre (24) mois commençant à compter de la date de la mise en service par CM'IN.

Conditions financières

Prix de l'abonnement

Le prix de l'abonnement à l'offre 29,90 € TTC

Les frais d'accès au Service est de 50,00 € TTC payable lors de la première facture.

Facturation

Les sommes dues par le Client au titre du Contrat font l'objet de factures émises mensuellement, d'avance pour le Service Internet. Les factures sont communiquées au Client sur un support dématérialisé. Sur simple demande de l'abonné, les factures peuvent lui être adressées sur support papier, à la place du support dématérialisé moyennant une option à 12 € TTC. Chaque facture est disponible sur l'Espace Client pendant une période de 12 mois, sauf en cas de résiliation.

Paiement

Le paiement s'effectue, par prélèvement automatique grâce au mandat SEPA complété lors de l'inscription. Toute échéance entamée est due. Le règlement anticipé des factures ne donne droit à aucun escompte.

Toute modification de la réglementation applicable ou de son interprétation ayant pour effet de faire supporter à CM'IN des impôts, droits ou taxes ou d'un montant supérieur à ceux existants à la date de Souscription d'un Service, entrainera un ajustement corrélatif des prix pour que CM'IN perçoive dans tous les cas l'intégralité des montants indiqués dans le Contrat CM'IN.

Défaut de paiement

Tout retard ou défaut de paiement entraîne l'application d'un intérêt de retard facturé au Client à hauteur de 10 € TTC.

En cas de litige, le Client est tenu de régler à l'échéance les montants non contestés. Les Parties prendront les mesures nécessaires pour que la contestation soit résolue dans les meilleurs délais. Si le Client est débouté et s'il a retenu une partie de ses paiements, le Client paiera, en plus des sommes dues, des intérêts de retard dus.

Informations contractuelles

Le Client est invité à consulter régulièrement l'Espace Client pour prendre connaissance de tous nouveaux messages et information concernant le Service Internet.

Modifications contractuelles

CM'IN peut être amenée à modifier les conditions contractuelles de fourniture du Service Internet. Le Client en sera informé au moins 1 mois avant l'entrée en vigueur des modifications. En cas de désaccord, le Client aura la faculté de résilier le Contrat sans pénalité de résiliation et sans droit à dédommagement dans les 2 mois suivant l'entrée en vigueur des modifications. Les prix du Service Internet pourront être modifiés en cas d'évolution législative ou réglementaire, par exemple une hausse de la TVA. L'abonné en sera informé au moins 1 mois à l'avance.

Raccordement et service

Afin de raccorder le domicile du Client à la Fibre (sauf dans les cas où la prise optique est déjà installée et utilisable au domicile du Client), un rendez-vous est proposé au Client pendant les jours et heures ouvrables, du lundi au vendredi de 8 heures à 18 heures, et le samedi de 9 heures à 16 heures. Le Client s'engage à permettre l'accès à son domicile à CM'IN ou à toute personne mandatée par elle. Il appartient au Client d'obtenir l'ensemble des autorisations nécessaires à l'entrée du technicien dans son logement et à son raccordement. Le Client est informé que la Fibre peut ne pas être compatible avec l'ensemble des services nécessitant une ligne fixe comme les services de téléalarmes, télésurveillances. La présence du Client est indispensable pendant tout le rendez-vous.

CM'IN s'engage à ce que ce rendez-vous intervienne dans un délai maximal de huit (8) semaines à compter de la souscription au Service afin de raccorder la Fibre au domicile du Client.

Le Client a le droit de modifier sa date de rendez-vous dans le (un) jour ouvrable (du lundi au vendredi de 9h00 à 12h00 et 14h00 à 17h30) précédant la journée effective du rendez-vous et devra choisir cette nouvelle date parmi les disponibilités proposées par CM'IN. En cas d'absence du Client à un rendez-vous ou lorsque le Client signale l'annulation de son rendez-vous au-delà de la période ci-dessus, une pénalité d'un montant correspondant au prix d'un déplacement sera facturée au Client, sauf en cas d'absence pour motif légitime de 50 € TTC. Pour annuler un rendez-vous, le Client appelle le Service Commercial en appelant le 02 34 40 30 30.

Si le Client et CM'IN ne parviennent pas dans le délai d'un (1) mois à fixer une date de rendez-vous, le Contrat est réputé résilié de plein droit sans autre formalité.

Le raccordement du domicile (sauf dans les cas où la prise optique est déjà installée et utilisable) comprend :

- le déplacement du technicien ;
- la pose d'une prise terminale optique (PTO) au domicile du Client ;
- un test de bon fonctionnement de la ligne optique.

L'emplacement de la prise terminale optique sera déterminé avec le Client. Afin d'effectuer le test de bon fonctionnement de la ligne optique, le Client devra s'être assuré de disposer d'avoir accès au local technique de l'immeuble ou avoir dégager l'accès au gainé technique de sa maison.

Dans certains cas particuliers, CM'IN avant toute installation procédera à l'établissement d'un devis complémentaire pour le raccordement (raccordement aérien ou en façade, fibrage supérieur extérieur à 100 m, fibrage supérieur intérieur à 30 m).

Le raccordement est formalisé par un document co-signé par le Client et CM'IN.

La mise en service intervient dans tous les cas au plus tard 3 (trois) jours après le raccordement du domicile au réseau, à compter du branchement des Equipements par le technicien.

Dans le cas où le logement est déjà raccordé, il procède à une vérification préalable de l'éligibilité technique de la ligne du Client au Service souscrit afin d'activer le cas échéant la connexion effective au réseau. La mise en service intervient alors à compter du branchement des Equipements comme précédemment.

Aide à l'installation de vos équipements

Le Client pourra souscrire pour un montant de 90 € TTC à l'aide à l'installation de vos équipements. Le technicien effectuera lui-même les connexions aussi qu'un diagnostic Wifi, et vous prodiguera des conseils d'optimisation. Le paiement de cette option se fera en même temps que les frais d'installation lors de la première facture.

Description du service

Délai de mise en service de l'accès :

40 jours ouvrés à compter de la confirmation par CM'IN de la demande de souscription du Client, sous réserve d'éligibilité de son accès et de l'existence d'un raccordement actif du domicile de Client en fibre optique.

Délai de rétablissement de l'accès :

15 jours ouvrés à compter de l'ouverture du ticket d'Incident par le Client.

Délai de rétablissement du Service Internet

Dès lors que l'accès est fonctionnel, le délai de rétablissement est de 24 heures à compter de la signalisation.

Niveaux de qualité de l'accès pour la fourniture du Service Internet

Le débit de synchronisation représente le débit maximum négocié entre les équipements actifs d'extrémités de la boucle locale optique placés respectivement chez le Client et au niveau du répartiteur d'abonnés installé par l'Opérateur d'Infrastructure. Ce débit est exprimé en IP. Ce débit peut être vérifié par l'abonné sur l'interface Nperf accessible à l'adresse suivante <https://ftth.cmin.fr/> dans la rubrique mon compte. En cas d'utilisation par l'abonné de tout autre équipement que celui mis à disposition par CM'IN, le débit de synchronisation ne peut être garanti par CM'IN.

Le débit descendant de synchronisation est compris :

- entre 128 kbit/s et jusqu'à 1 Gbit/s mutualisés et partagés en descendant pour l'ensemble des équipements alimentés par la Box (port(s) connecté(s) + Wi-Fi).

Débit théorique montant maximum jusqu'à 500 Mbit/s.

A titre exceptionnel, à des fins de maintenance ou de mise à jour, CM'IN pourra suspendre l'accès à tout ou partie du Service Internet pendant une période consécutive de 24 heures pour des raisons telles que des opérations indépendantes de sa volonté effectuées par l'exploitant du réseau du fibre à des fins de maintenance ou de réaménagement de son réseau de fibre, ainsi que pour des raisons visant à améliorer le Service Internet délivré à l'abonné. En dehors des cas justifiés par l'urgence (conditions climatiques, dommages causés aux réseaux par des tiers, prescriptions des pouvoirs publics) ou la force majeure, CM'IN préviendra l'abonné sur son Site. En cas d'interruption du Service Internet, le Client, obtenir de la part de CM'IN le remboursement de l'abonnement mensuel au prorata temporis du défaut d'accès au Service Internet. Afin d'améliorer considérablement les capacités d'utilisation du réseau, le Client autorise CM'IN en cas de disponibilité de la capacité de son Accès et de la bande passante à les utiliser. Cette utilisation n'aura aucune incidence pour le Client et ne provoquera aucune interférence sur l'Accès de l'abonné.

CM'IN met en œuvre des mesures de gestion de trafic pour optimiser l'accès de tous ses abonnés à son réseau. Ces mesures sont mises en œuvre en cas de congestion de son Accès.

Utilisation des identifiants d'accès

Le Client est seul responsable de la garde et de l'utilisation des identifiants d'accès au Service Internet. L'abonné s'engage à conserver secret ses identifiants et à ne pas les divulguer à des tiers de quelque manière que ce soit.

En cas d'oubli des identifiants d'accès, le Client pourra directement à partir du site <https://ftth.cmin.fr/> demander via un lien de sécurisation la régénération de ses identifiants.

En cas de détournement des identifiants par des tiers, le Client s'engage à avertir CM'IN, sans délai, en justifiant de son identité à l'adresse suivante : 9 rue Auguste Rodin 28630 Le Coudray en mentionnant les nom, prénom du Client et l'adresse du point de raccordement.

Responsabilité de CM'IN

CM'IN est responsable de la bonne exécution de ses obligations contractuelles dans le cadre de ses obligations réglementaires et des normes en vigueur. Toutefois, la responsabilité de CM'IN ne saurait être engagée si l'inexécution ou la mauvaise exécution du Contrat est imputable, soit à l'abonné (utilisation

non conforme aux consignes communiquées par CM'IN), soit au fait imprévisible et irrésistible d'un tiers au Contrat, soit à un cas de force majeure. En tout état de cause, si le Client n'a pas la qualité de consommateur en ayant recours à des fins professionnelles au Service Internet fourni par CM'IN, la responsabilité de CM'IN ne pourra en aucun cas être retenue au-delà du montant des règlements forfaitaires effectués au titre des deux derniers mois.

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

Utilisation du Service Internet

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

- Les données circulant et/ou mises à disposition sur les réseaux de communications électroniques (notamment sur Internet) ne doivent pas contrevenir aux lois, réglementations, chartes d'usages ou déontologies, nationales et internationales en vigueur. En particulier, tout contenu visant notamment à la provocation aux crimes et délits, à l'incitation à la haine raciale ou au suicide, à l'apologie des crimes contre l'humanité, à la provocation, à la commission d'actes de terrorisme et de leur apologie, ou comportant des éléments de pornographie enfantine est strictement interdit.
- Tout contenu à caractère violent ou pornographique est strictement interdit lorsque le contenu est susceptible d'être accessible aux mineurs.
- Le Client, par son comportement et par les données qu'il met à disposition ou qu'il obtient à l'aide du Service Internet, s'oblige à ne pas porter atteinte aux droits des tiers, notamment par la propagation de données, d'images ou de sons pouvant constituer une diffamation, une injure, un dénigrement ou portant atteinte à la vie privée, au droit à l'image, aux bonnes mœurs ou à l'ordre public.
- Le Client devra prendre toutes les précautions nécessaires à la protection de ses propres données et/ou logiciels contre la contamination par d'éventuels virus circulant sur le réseau Internet et l'utilisation détournée par des tiers de l'accès mis à sa disposition.
- Le Client s'engage à ne pas procéder ou tenter de procéder à des intrusions dans des systèmes informatisés tiers, à ne pas héberger de services agressifs de type botnets, à ne pas propager ou tenter de propager des virus, ou tous programmes destinés à nuire, à ne pas diffuser de courriers électroniques dans des conditions illicites (par exemple spamming et e.bombing).

Le droit d'accès et d'utilisation du Service Internet accordé au Client dans le cadre du Contrat est personnel, incessible, non transférable et conditionné à une utilisation strictement conforme aux stipulations du Contrat. Outre les cas mentionnés ci-dessus, l'utilisation du Service Internet est contraire aux stipulations du Contrat lorsque cette utilisation :

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

Obligation légale du Client contre le piratage

Conformément à l'article 5 de la loi numéro 2009 - 669 du 12 juin 2009 favorisant la diffusion et la protection de la création sur internet, le Client est informé des dispositions de l'article L 336- 3 du code de la propriété intellectuelle : « La personne titulaire de l'accès à des services de communication au public en ligne a l'obligation de veiller à ce que cette accès ne fasse pas l'objet d'une utilisation à des fins de reproduction, de représentation, de mise à disposition ou de communication au public d'œuvre ou d'objets protégés par un droit d'auteur ou par un droit voisin sans l'autorisation des titulaires des droits prévus aux livres I et II lorsqu'elle est requise. Le manquement de la personne titulaire de l'accès à l'obligation définie au premier N'a pas pour effet d'engager la responsabilité pénale de l'intéressé ».

Le Client est informé de ce que sa responsabilité pourrait être engagée en cas de manquement à l'obligation définie à l'article L. 336-3 du CPI.

En effet, lorsque la Commission de la Haute Autorité pour la diffusion des œuvres et la protection des droits sur internet (commission Hadopi) est saisie de faits susceptibles de constituer un manquement à l'obligation ci-dessus mentionnée, elle peut rappeler au Client le contenu de l'obligation, le mettre en demeure de la respecter et du fournir les informations utiles concernant la lutte contre le piratage.

En outre le Client est informé que la violation des droits d'auteur et des droits voisins au sens du code de la propriété intellectuelle par le client où l'un des utilisateurs de l'accès internet mis à disposition est un délit puni de peines pénales prévues aux articles L. 335- 2, L. 335- 3, L. 335- 4, L. 335- 6 et L. 335- 7 du code de propriété intellectuelle. Le Client encourt aussi des sanctions civiles en réparation du préjudice subi par les ayants droit dans le cadre de ce délit.

Assistance

CM'IN met à la disposition des abonnés un service d'assistance accessible par téléphone **02 34 40 30 30** du **lundi au vendredi aux horaires suivants 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 17h30**.

Suspension / Résiliation

A l'initiative de CM'IN

CM'IN se réserve le droit de suspendre de plein droit et sans préavis le Service Internet, en cas de :

- violation grave ou renouvelée par l'abonné de ses obligations légales ou contractuelles ;
- perturbation grave et/ou répétée du réseau de fibre optique ayant pour cause ou origine l'accès de l'abonné
- demande des autorités nationales judiciaires et/ou administratives compétentes.

En cas de non paiement d'une facture à la date limite de paiement portée sur la facture CM'IN peut, en outre, suspendre le Service Internet, après l'envoi d'un courrier électronique resté sans effet pendant 15 jours. CM'IN peut également suspendre le Service Internet en cas d'absence de régularisation d'un dossier incomplet (justificatif, mandat de Prélèvement SEPA signé) 15 jours après l'envoi par CM'IN d'un courrier électronique à cet effet. Une fois le Service Internet suspendu et après une mise en demeure adressée au Client restée sans effet pendant huit jours, CM'IN sera en droit de résilier le Contrat avec effet à la fin du mois au cours de laquelle elle a été reçue par l'abonné.

A l'initiative du Client

L'abonné peut résilier le Contrat à tout moment - soit par lettre recommandée avec avis de réception adressée par l'abonné à CM'IN, comprenant sa demande de résiliation dûment signée, et comportant au minimum ses nom, prénom, son identifiant abonné afin d'identifier et d'authentifier sa demande. L'abonné pourra obtenir toutes les informations utiles à la résiliation de son Contrat en contactant le Service Commercial. Le Contrat prend fin le dernier jour du mois de réception de la demande de résiliation (date de l'accusé réception faisant foi).

En cas de résiliation du Contrat pendant la période initiale d'engagement, le Client reste redevable des mensualités restantes dues sur le Service Internet jusqu'au terme de cette période, sauf si l'abonné justifie d'un motif légitime prévu ci-après :

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

La résiliation sur demande directe de l'abonné entraîne la fin du Service Internet.

Déménagement

En cas de déménagement, le Client ne pourra pas transférer automatiquement son Service Internet et aura l'obligation d'en avertir préalablement CM'IN. Afin de faciliter les démarches de l'abonné, le Client pourra contacter CM'IN au 02 34 40 30 30.

Restitution des Equipements mis à disposition

En cas de résiliation du Contrat, le Client s'engage à restituer à CM'IN les Equipements mise à sa disposition au plus tard dans les 15 jours suivants la fin du Contrat. A défaut de restitution dans le délai précité ou en cas de retour incomplet des Equipements mis à disposition ou en mauvais état de fonctionnement ou en cas de détériorations imputables au Client, hors cas de vice propre du matériel, CM'IN procédera à la facturation des indemnités forfaitaires de 229 € TTC (180 € pour la box et 49 € pour l'ONT).

Les frais de retour sont à la charge du Client ou il peut les déposer à :

CM'IN
9 rue Auguste Rodin
28630 Le Coudray

Frais de résiliation

La résiliation du Contrat donne lieu à des frais de résiliation à la charge de Client, au titre de frais techniques de résiliation de 50 € TTC.

Données à caractère personnel

CM'IN s'engage, dans le cadre de ses activités et conformément à la législation en vigueur en France et en Europe, à assurer la protection, la confidentialité et la sécurité des données à caractère personnel des utilisateurs de ses services, ainsi qu'à respecter leur vie privée.

CM'IN, ses sous-traitants et ses éventuels partenaires traitent vos données personnelles dans le cadre de votre offre. Elle est susceptible d'être complétée par des informations spécifiques portées à la connaissance de l'utilisateur, s'agissant d'une composante de votre offre ou d'un service particulier.

CM'IN ne traite les données personnelles que pour des finalités déterminées, explicites et légitimes. CM'IN ne traite pas ces données de manière incompatible avec ces finalités.

CM'IN traite vos données dans le cadre de l'exécution d'un contrat. A cet effet, les finalités poursuivies par CM'IN sont les suivantes :

- gérer l'identité du client ou de l'utilisateur et l'authentifier ;
- gérer la commande ;
- gérer le matériel ;
- facturer et encaisser les paiements ;
- assurer le service après-vente ;
- assurer le service avant-vente et vendre ;
- gérer les données personnelles, caractéristiques et droits d'un contrat ;
- traiter les résiliations ;
- traiter les réclamations ;
- communiquer au titre de la gestion de la clientèle,
- gérer les courriers entrants ;
- gérer les communications écrites sortantes ;
- recouvrer à l'amiable les impayés ;
- gérer les contentieux ;
- gérer les demandes relatives aux droits des personnes concernées ;
- stocker des données clients ou d'un utilisateur ;
- proposer des services d'authentification.

Les données de Client sont conservées pour la durée nécessaire à l'accomplissement des finalités mentionnées ci-dessus. S'agissant des traitements relatifs à l'exécution du contrat, les données peuvent être conservées au maximum pour une durée de cinq (5) ans à compter de la fin de la relation.

CM'IN réalise également des traitements de données pour d'autres finalités que la stricte exécution des contrats. Dans ce cas, CM'IN s'assure d'avoir un intérêt légitime à réaliser le traitement. Par ailleurs, des traitements pourront faire l'objet, autant que de besoin, du recueil de votre consentement, que vous pourrez retirer à tout moment.

A cet effet, les finalités poursuivies sont les suivantes :

- analyser les usages des offres et des services pour faire des propositions au Client,
- sonder des clients ou les utilisateurs ;
- améliorer notre offre et relation client ;
- assurer la sécurité des plateformes et services ;
- étudier le déploiement des réseaux ;
- déployer et opérer les offres et services ;
- superviser le dispositif de facturation.

Vos données sont conservées pour la durée nécessaire à l'accomplissement des finalités mentionnées ci-dessus.

CM'IN traite également vos données pour répondre à ses obligations légales ou réglementaires. A cet effet, les finalités poursuivies par CM'IN sont les suivantes :

- répondre aux réquisitions des autorités et aux décisions de justice ;
- répondre au droit de communication des autorités.

Vos données peuvent être conservées le temps nécessaire pour permettre à CM'IN de répondre à ses obligations légales.

Quelles sont les données traitées ?

Selon le cas, CM'IN traite vos données personnelles, directement collectées auprès de vous ou résultant de l'utilisation des produits ou services. CM'IN est également susceptible d'être destinataire de données qui ont été collectées auprès de vous par un tiers.

CM'IN ne traite une donnée ou une catégorie de données que si elle est strictement nécessaires à la finalité poursuivie. Vous pouvez retrouver des informations sur ces finalités ci-dessus.

CM'IN traite les catégories de données suivantes :

- données d'identification : nom, prénom, identifiant ;
- données de contact : adresse postale, email, numéro de téléphone ;
- données économiques et financières : moyens de paiement, historique des paiements ;
- produits et services détenus ou utilisés ;
- données de localisation : point de raccordement optique, circuit logique, circuit physique.

Quels sont les destinataires de vos données ?

Les données collectées sont destinées aux services internes de CM'IN.

Les données peuvent également être traitées par des partenaires CM'IN. Il s'agit des situations où des partenaires interviennent pour la fourniture de prestations. Il peut également s'agir de traitements auxquels il vous est proposé de consentir. Les données traitées peuvent enfin, être transmises aux autorités compétentes, à leur demande, dans le cadre de procédures judiciaires, dans le cadre de recherches judiciaires et de sollicitations d'information à la demande des autorités ou afin de se conformer à d'autres obligations légales.

Vos données sont-elles traitées hors de l'Union Européenne ?

Les données collectées ne seront pas traitées hors de l'Union Européenne.

Quels sont vos droits ?

Vous disposez d'un droit accès, de rectification et de suppression des données qui vous concernent. Vous pouvez demander la portabilité de ces dernières. Vous avez également le droit de vous opposer aux traitements réalisés ou d'en demander la limitation.

Vous pouvez émettre des directives sur la conservation, la suppression ou la communication de vos données personnelles après votre décès.

Comment exercer vos droits ?

Vous pouvez exercer vos droits à tout moment, ainsi que contacter le Délégué à la Protection des Données personnelles en envoyant un mail à dpo@cmin.fr ou écrire à :

CM'IN
Gestion des données personnelles
9 rue Auguste Rodin
28630 Le Coudray

Votre demande devra être accompagnée de la photocopie d'un justificatif d'identité. Une réponse vous sera adressée dans un délai d'un (1) mois à compter de la réception de votre demande.

Possibilité de saisir la CNIL

Si vos échanges avec CM'IN n'ont pas été satisfaisants, vous avez la possibilité d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL), autorité de contrôle en charge du respect des obligations en matière de données à caractère personnel en France.

Comment vos données sont-elles sécurisées ?

CM'IN s'assure que vos données sont traitées en toute sécurité et confidentialité, y compris lorsque certaines opérations sont réalisées par des sous-traitants.

A cet effet les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour éviter la perte, la mauvaise utilisation, l'altération et la suppression des données personnelles vous concernant sont mises en place. Ces mesures sont adaptées selon le niveau de sensibilité des données traitées et selon le niveau de risque que présente le traitement ou sa mise en œuvre.

Modification de la Politique de protection des données personnelles

La présente Politique de protection des données personnelles peut être amenée à évoluer.

Cas de force majeure

Aucune des deux parties ne sera tenue pour responsable vis-à-vis de l'autre de la non-exécution ou des retards dans l'exécution d'une obligation des présentes qui seraient dus au fait de l'autre partie consécutivement à la survenance d'un cas de force majeure

Convention de preuve

Pour les besoins du présent contrat, les parties conviennent que l'écrit sous forme électronique est admis comme support probant au même titre que l'écrit sur support papier. Les parties conviennent de conserver les enregistrements informatiques et les copies papier des messages ou commandes qu'elles échangent pour l'exécution du présent contrat de telle manière qu'ils puissent constituer des copies fidèles et durables au sens de l'article 1348 du code civil.

Règlements des litiges

Le contrat est régi par la loi française.

CM'IN et le Client s'efforceront de régler à l'amiable tout litige concernant l'interprétation ou l'exécution des conditions générales de vente. Toute réclamation doit être adressée au Service Commerciale 9 rue Auguste Rodin 28630 Le Coudray ou au 02 34 40 30 30. La réclamation est traitée dans un délai d'un (1) mois calendaire à compter de la réception de la réclamation. Si la réponse obtenue ne le satisfait pas, le Client a la faculté de saisir le service.reclamation@cmin.fr sous réserve que ses motifs soient identiques à ceux de sa demande initiale. Les réclamations sont traitées dans un délai d'un (1) mois calendaire à compter de la réception de la réclamation. Après épuisement des recours amiables internes, le Client est en droit de saisir le médiateur des communications électroniques en complétant en le formulaire mis à sa disposition sur le site du médiateur (www.mediateur-telecom.fr) ou fourni par le Service Réclamation sur simple demande.

Divers

Dans l'éventualité où l'une quelconque des dispositions du Conditions Générales d'Abonnement serait déclarée nulle ou sans effet, de quelle que façon et pour quel que motif que ce soit, elle serait réputée non écrite et n'entraînerait pas la nullité des autres dispositions.