

**CONDITIONS GENERALES DE VENTE RTVC**  
**« TELEVISION PAR CABLE - INTERNET - TELEPHONIE »**  
**(CLIENT PARTICULIER) au 05.06.2018**

**1. Objet :**

Le présent document a pour objet de définir les conditions générales de vente, par la RTvc, de ses prestations de services « Télévision par câble - Internet - Téléphonie », réservés à un usage domestique et personnel du client, accompagnées des conditions particulières de vente, qui sont signées par le client et qui prévalent sur les présentes, elles composent le contrat d'abonnement du client (« le Contrat »). Elles sont disponibles sur simple demande et sur le site [www.rtv.fr](http://www.rtv.fr).

**2. Prestations de services :**

Le contenu des services pour lesquels le client a opté est défini dans les conditions particulières que le Client reconnaît avoir lues et acceptées. Ce document est à conserver par le Client pendant toute la durée du Contrat.

Liste des services pouvant être souscrits par le client et figurant sur les supports commerciaux de la RTvc :

a. Service TV :

- Formules d'abonnement à la Télévision et accès aux programmes radios.
- Tout client, abonné à un service TV bénéficiant des programmes diffusés en mode TNT-HD devra s'équiper d'un adaptateur TNT-HD si sa TV n'en est pas équipée.

b. Service Internet :

- Formules d'abonnement à Internet via le réseau câblé par le biais d'un modem fourni au client par la RTvc.

c. Service Téléphonie :

- Formules d'abonnement à la Téléphonie illimitée sur les postes fixes en France et autres destinations détaillées dans la brochure tarifaire jointe, via le réseau câblé par le biais d'un modem fourni au client par la RTvc. Le client reconnaît et accepte que la RTvc se réserve le droit, sans indemnités pour le client, d'interrompre toute communication dépassant deux (2) heures.

NB : La RTvc, par le biais de son service Téléphonie, ne garantit par le bon fonctionnement des alarmes-vie, alarmes de maison et fax et attire l'attention des clients sur ce

point avant toute souscription au service. La responsabilité de la RTvc ne saurait donc être engagée si le client, bien qu'informé, opte tout de même pour le service.

Il est précisé que la RTvc fournit un seul et unique modem au client pour les services Internet et Téléphonie.

A ce jour, pour toute souscription d'un service de Téléphonie, un abonnement à un service TV par le câble est obligatoire.

La RTvc peut proposer des opérations promotionnelles ponctuelles assorties de conditions spécifiques mentionnées aux conditions particulières.

Les services sont plus amplement décrits dans la Documentation commerciale remise au Client.

**3. Contractants :**

Pour toute souscription d'un Contrat, le client doit fournir à la RTvc une copie de sa carte d'identité. Un tiers peut être désigné comme payeur sur les documents contractuels du client. Néanmoins, ce dernier reste le cocontractant de la RTvc et est à ce titre son interlocuteur principal.

Le client est tenu d'informer la RTvc de toute modification concernant ses coordonnées, son état civil (mariage, concubinage, divorce) et ses références bancaires afin que la RTvc dispose d'informations à jour à tout moment. Toute modification du Contrat doit se faire par avenant signé par le client. L'ensemble des avenants est à conserver par le Client pendant toute la durée du Contrat.

Pour toute souscription au service Téléphonie, si le client souhaite conserver le numéro qui lui a été attribué par un opérateur, le ou les contractant(s) doivent être le ou les titulaire(s) du contrat d'abonnement souscrit auprès de ce dernier. Une copie de la dernière facture liant le client et l'opérateur sera remise à la RTvc lors de la souscription du Contrat.

Le Client fait son affaire des éventuels services qu'il a pu souscrire auprès d'autres opérateurs ainsi que des conséquences contractuelles de leurs résiliations.

**4. Durée du Contrat :**

Le Contrat est souscrit pour une durée indéterminée assortie d'une

période minimum d'un (1) an. Cette dernière est précisée aux conditions particulières. Dans le cadre d'un transfert de Contrat, une nouvelle période minimum d'un (1) an est appliquée à compter de la nouvelle date d'effet du Contrat.

**5. Prise d'effet du Contrat et de la facturation des services :**

Pour les logements non raccordés au réseau câblé, le service débute et le Contrat prend effet à compter de la date à laquelle le client a accès au réseau, date figurant sur le bon de livraison signé par le client au moment de l'installation de la prise TV et/ou Téléphone dans son logement. La facturation commence au jour ouvré suivant y compris pour le service Téléphonie que la portabilité du numéro ait été demandée ou pas.

Pour les logements déjà raccordés, le service débute et le Contrat prend effet à compter de la date d'ouverture du service correspondant soit à la date de signature du Contrat, soit à la date figurant sur l'appel de service signé par le client, soit à la date de remise au client du modem. La facturation commence au jour ouvré suivant y compris pour le service Téléphonie que la portabilité du numéro ait été demandée ou pas.

Dans le cas d'un changement de formule ou de transfert d'abonnement, la date de prise d'effet, pour un logement déjà raccordé, correspond au jour ouvré suivant la date d'emménagement à la nouvelle adresse figurant sur l'avenant au contrat ou l'appel de service. Pour un logement non encore raccordé, la date de prise d'effet du transfert correspond à la date d'installation de la prise TV et/ou Internet figurant sur l'appel de service signé par le client. La facturation commence au jour ouvré suivant.

**6. Prix :**

La souscription de tout nouveau service peut donner lieu à perception par la RTvc d'un droit d'accès forfaitaire non restituable, dont le montant est indiqué aux conditions particulières.

La première facture comprend donc le prix de l'abonnement aux services, majoré éventuellement de ou des droits d'accès correspondants et du coût des

éventuels accessoires et prestations demandés par le client lors du raccordement.

A ce jour, l'abonnement à chaque service est facturé indépendamment sur une même facture, conformément aux tarifs mensuels en vigueur mentionnés aux conditions particulières.

Le prix de l'abonnement aux services est payable d'avance par mensualité :

- soit par prélèvement automatique le 10 de chaque mois.
- soit par chèque ou en espèce tel que précisé sur la facture.

Le Client est invité à transmettre à la RTVc toutes modifications de coordonnées bancaires au plus tôt afin d'éviter tout incident de paiement.

Pour la formule « illimitée » du service Téléphonie, les communications hors forfait sont facturées à terme échu.

Les communications téléphoniques sont facturées aux tarifs en vigueur mentionnés dans le document commercial remis au client lors de la souscription au service Téléphonie. Ces tarifs sont susceptibles d'évoluer en cours de contrat.

Le prix des services et des prestations, ainsi que les mises à jour des tarifs sont consultables sur le site Internet [www.rtv.fr](http://www.rtv.fr)

Le premier mois d'abonnement aux services est facturé au prorata à compter de la date de prise d'effet de chaque service souscrit. Un prorata est également appliqué lors d'une modification du Contrat en cours de mois.

Le prix mensuel de l'abonnement est susceptible d'être modifié par La RTVc en cours de Contrat, y compris durant la période minimum. Si tel devait être le cas, la RTVc informerait le client du nouveau prix dans les conditions de l'article 12 des présentes.

En cas de changement du service complet au service de base, le filtre ainsi que les frais d'intervention de l'entreprise seront facturés selon le tarif en vigueur au moment de la demande. Le changement du service de base au service complet est gratuit.

Concernant le service de téléphonie, la RTVc adresse gratuitement, à tout Client qui en fait la demande, le

détail des communications téléphoniques, disponibles sur le site [allo.rtv.fr](http://allo.rtv.fr), rubrique « Mes archives », passées par le Client durant la période de facturation. Néanmoins, les communications en dehors du forfait sont mentionnées sur la facture suivante. Le relevé détaillé des communications du Client établi par la RTVc est présumé exact. Le Client peut néanmoins en apporter la preuve contraire en cas de contestation des numéros d'appel y figurant. Cette preuve doit être circonscrite. Les données figurant sur le journal d'appel, rubrique « Mon journal d'appels » sont non contractuelles et fournies à titre indicatif. Les transferts d'appels vers mobiles, numéros fixes ... n'apparaissent pas dans le journal d'appels mais peuvent faire l'objet d'une facturation au Client.

Le client est redevable du montant de chaque abonnement mensuel jusqu'à la date de résiliation d'un service ou du Contrat, dans le respect de la durée minimum liée à chaque abonnement.

#### **7. Modalités de paiement :**

Les factures établies par la RTVc sont payables à la date qui y est indiquée, par prélèvement automatique, chèque, espèce.

#### **8. Recouvrement des impayés :**

A tout moment le client rencontrant des difficultés de paiement peut prendre contact avec la RTVc afin d'analyser sa situation et de définir des modalités de paiement de sa dette. En cas d'impayés, le client est relancé par courrier. En l'absence de réaction, il est procédé à la déconnexion du ou des services concernés par les impayés, prestation faisant l'objet d'une facturation particulière au tarif en vigueur au jour de la déconnexion. Après une dernière relance écrite, la RTVc se réserve le droit de transmettre les dossiers d'impayés à l'Huissier du Trésor Public. Tous les frais judiciaires liés au recouvrement des créances impayées sont à la charge du client. Dans l'hypothèse où un tiers payeur est spécifié au contrat, le client n'est pas exonéré de son obligation de paiement en cas de défaillance dudit tiers et reste redevable du paiement de ses factures. Il est précisé que le client rencontrant des difficultés financières peut s'adresser à différents organismes susceptibles de lui accorder une aide.

#### **9. Prescriptions :**

Toute demande faite par le client en restitution du prix des prestations payées à la RTVc se prescrit à l'issue d'une période d'un an à compter de la date de facturation.

#### **10. Résiliation :**

A l'issue de la période minimum, la résiliation du Contrat ou d'un ou plusieurs services peut être communiquée à la RTVc par tout moyen écrit.

Le Contrat ou l'un des services peut être résilié avant la fin de la période minimum prévue aux conditions particulières en cas de force majeure et de motifs légitimes tels que notamment licenciement, maladie, difficultés financières importantes, ou en cas de déménagement. Dans ce dernier cas, le client devra prévenir la RTVc au moins quinze (15) jours avant son déménagement et fournir à la RTVc l'adresse à laquelle sa facture de résiliation devra être envoyée. Tout motif légitime devra être justifié à la RTVc par le client (état des lieux de sortie, attestation de surendettement ...)

A l'issue de la période minimum, le client peut résilier le Contrat ou l'un des services à tout moment. La résiliation prend effet à la fin du mois en cours si elle est reçue avant le quinze (15) dudit mois, à la fin du mois suivant si elle est reçue après le quinze (15), la date de résiliation prise en compte en cas de résiliation étant celle figurant dans le courrier de confirmation adressé au client.

En cas de résiliation du Contrat de la part du client, les frais d'intervention pour la déconnexion du logement sont à la charge de celui-ci suivant le tarif en vigueur à la date de la résiliation. Seul un déménagement hors commune dispense le client du règlement de ces frais.

Pour le Client abonné au service de Téléphonie, la facturation des consommations hors forfait lui parviendra dans les 2 mois suivant la résiliation.

Chaque partie pourra également résilier le Contrat en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution de ses obligations contractuelles par l'autre partie, sans préjudice de tous dommages et intérêts, après avoir adressé à celle-ci un courrier recommandé de mise en demeure, resté infructueux pendant quinze (15) jours.

Cette résiliation pourra notamment intervenir en cas de non-respect par le client de ses engagements financiers.

La RTVc se réserve également le droit de résilier unilatéralement le

contrat si le client ne récupère pas son modem dans le délai de trois (3) mois suivant la signature du contrat. Dans ce cas, tous les travaux réalisés par la RTVc telle l'installation de la ou des prises seront facturés au client au tarif en vigueur.

Le Client reste redevable vis-à-vis du service câble RTVc du montant des sommes dues jusqu'au jour de la résiliation indiquée par la RTVc.

### **11. Transfert du Contrat :**

Lors de son déménagement, au lieu d'une résiliation, le client peut opter pour un transfert de son Contrat à sa nouvelle adresse à la condition expresse que cette dernière soit raccordable au réseau câblé de la RTVc, et qu'il soit à jour du paiement de ses factures câble. Si tel est le cas, le génie civil en domaine public est pris en charge par la RTVc et le génie civil en domaine privé est à la charge du client pour une maison individuelle et peut être pris en charge par la RTVc pour un logement collectif. Le ou les droit(s) d'accès aux services souscrits, quel que soit le type d'habitation, sont pris en charge par la RTVc. En fonction des services souscrits avant le transfert, la prise correspondante sera installée gratuitement par la RTVc, à raison d'une prise TV pour le service de base, 2 prises pour le service complet et d'une prise Internet par logement. Le transfert peut éventuellement entraîner des modifications des services souscrits. Toute demande de transfert devra être suivie d'effet sous trois (3) mois à compter de la signature de l'avenant.

### **12. Modifications du Contrat par La RTVc :**

La RTVc s'engage à informer le client par écrit, un mois à l'avance, de toute modification portant sur les prix ou les services fournis. Les modifications des services et des tarifs sont également disponibles sur le site Internet [www.rtv.c.fr](http://www.rtv.c.fr).

En cas d'acceptation expresse des modifications par le client, les nouvelles dispositions s'appliqueront à la date du changement effectif. En cas de non-acceptation expresse de ces modifications, le client aura la faculté de résilier le service concerné par la modification. Il devra procéder à cette résiliation par lettre simple ou recommandée, envoyée à La RTVc au plus tard dans le mois suivant le changement effectif. A défaut de réponse du client, le service concerné se

poursuivra aux nouvelles conditions à la date de modification effective, le client ayant la possibilité de résilier ce service, sans pénalité de résiliation ni droit à dédommagement, dans les quatre (4) mois suivant le changement effectif.

### **13. Restitution des matériels :**

Lors de la résiliation du Contrat, le client a l'obligation de rapporter l'ensemble des éléments fournis par la RTVc dans leur emballage d'origine. Cette restitution devra intervenir dans les quinze (15) jours suivant la résiliation du service. La restitution fait l'objet d'un document écrit remis au client sur lequel sont indiqués les éléments restitués et les éventuels coûts de remplacement des pièces manquantes. La vérification du bon fonctionnement du modem est réalisée ultérieurement. En cas de non-fonctionnement, les frais de remise en état ou de remplacement pourront être facturés au client aux tarifs en vigueur au jour de la restitution. En cas de non-restitution du modem, la RTVc facturera le prix correspondant au coût d'achat de ce matériel. Tout impayé pourra faire l'objet d'un recouvrement amiable puis judiciaire (frais correspondants à la charge du client). La facture correspondante pourra être prélevée pour les Clients bénéficiant de ce mode de paiement.

### **14. Accès au réseau câblé et aux services :**

L'accès au réseau câblé sera en principe assuré en permanence et la RTVc fera ses meilleurs efforts pour garantir une continuité des services, sous réserve de contraintes et aléas indépendants de la volonté de la RTVc, affectant la continuité et la qualité du service, et ne pouvant être raisonnablement surmontés ou évités malgré les précautions prises lors de la conception, de la construction, de l'entretien et de l'exploitation du réseau.

Les contraintes et aléas peuvent être soit :

- inhérents aux matériels ou aux logiciels compte tenu des connaissances acquises en la matière et des technologies utilisables ;
- extérieurs au réseau dans le cas d'actions de tiers volontaires ou accidentelles, d'incendie, d'explosion, d'accident de toute nature.

Ces cas ne sont pas limitatifs et peuvent constituer un cas de force

majeure pouvant entraîner une suspension temporaire des obligations des parties.

Sous réserve de faisabilité technique, l'accès aux services est ouvert au client particulier résidant strictement sur les zones de desserte de la RTVc.

La RTVc est autorisée à interrompre ses services pour effectuer des travaux de toute nature sur le réseau. Les travaux programmables à l'avance (entretien, extension, etc...) seront effectués, dans toute la mesure du possible, en dehors des heures de grande fréquentation des services, et le client en sera informé au moins quarante-huit (48) heures avant l'intervention. En cas d'interruption du service, La RTVc prendra immédiatement les dispositions nécessaires pour assurer sa remise en route dans les meilleurs délais.

Des interruptions non programmées peuvent survenir, notamment en cas de panne sur le réseau électrique ou d'événements climatiques privant les abonnés de courant et entraînant par ricochet un arrêt des services. La RTVc ne peut donc garantir un fonctionnement des services 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Des interruptions, notamment du service Téléphonie, peuvent également survenir en raison de la technologie de voix sur IP. Dans ce cas, La RTVc fera également ses meilleurs efforts pour rétablir les services le plus rapidement possible.

### **15. Raccordement au réseau câblé :**

Le raccordement du client au réseau câblé est réalisé par la RTVc, en présence du client ou de son représentant, dans les trente (30) jours suivant la conclusion du Contrat, sauf en cas de contraintes techniques particulières dont le client sera informé. Il consiste en l'installation par La RTVc d'une borne de raccordement usager et d'une prise TV ou Internet, ainsi qu'au réglage d'un appareil de télévision (calage en fréquence en fonction des possibilités du récepteur et de la télécommande du client).

Le personnel de la RTVc, ou toute autre personne mandatée par elle à cet effet, devra pouvoir accéder librement aux locaux indiqués aux conditions particulières pour procéder à la mise en place ou au contrôle de l'installation du client. Le matériel de télévision doit être libre d'accès et le raccordement de toute prise doit pouvoir s'effectuer sans

déplacement des éléments de mobilier.

Pour le service TV, le raccordement comprend la fourniture d'un câble d'une longueur maximale de vingt-cinq (25) mètres en maison individuelle et de quinze (15) mètres en logement collectif, à compter du point d'entrée dans les locaux visés aux conditions particulières. Les prestations et réglages demandés par le client, en sus de ce qui précède, seront facturés au client aux tarifs en vigueur le jour de la prestation.

#### **16. Connexion aux services :**

La fourniture des services par la RTVc est subordonnée à la récupération par le client, à l'accueil de La RTVc, d'un modem ainsi que des éléments de reconnaissance nécessaires à la mise en œuvre desdits services. Ce matériel doit être récupéré par le client la veille du rendez-vous et au plus tard dans les trois mois suivants la date de signature du contrat ou de l'avenant de souscription au service.

La connexion aux services Internet et Téléphonie est réalisée par le client après introduction des éléments de reconnaissance fournis par la RTVc qui seront demandés par le serveur avant chaque connexion. Les éléments de reconnaissance sont personnels. Dans son propre intérêt, le client est tenu de les garder confidentiels. En l'absence de faute de sa part, la RTVc ne saurait être tenue pour responsable en cas d'utilisation frauduleuse de ces informations.

#### **17. Propriété des installations et des matériels :**

Les matériels installés par La RTVc jusqu'à et y compris la première prise TV et/ou Internet, sont mis à la disposition du client pour son usage exclusif et restent la propriété de la RTVc. A ce titre, ils devront être maintenus en état de fonctionnement pendant toute la durée du Contrat. En particulier, la RTVc demeure propriétaire d'au moins une prise de Télévision et une prise Internet installées par la RTVc dans le logement. Le client s'interdit de les endommager, de les démonter et de les emporter sous peine de se voir facturer leur réparation ou réinstallation dans le logement initial.

Le modem et ses accessoires, remis au client par la RTVc, restent la propriété de celle-ci et ne peuvent être saisis, vendus, échangés ou prêtés à un tiers par le client.

Le modem est fourni dans son emballage d'origine et est accompagné de divers accessoires dont le détail figure sur le ou les reçu(s) remis au client. L'ensemble de ces pièces est placé sous la responsabilité du client qui en a la garde et est donc responsable de leur éventuelle détérioration, notamment en cas d'orage, d'intempéries ou d'une mauvaise utilisation de l'appareil, entraînant leur mise hors service. Le Client s'interdit d'effectuer toute ouverture de quelque nature que ce soit sur les matériels qui restent la propriété exclusive de la RTVc. La remise en état ou le remplacement de ces éléments en cours de Contrat seront facturés au client, sauf en cas de détérioration imputable à la RTVc.

#### **18. Maintenance du réseau câblé :**

Pour pouvoir assurer la maintenance normale du réseau câblé, le client autorise la RTVc à accéder à toutes les installations raccordées au réseau câblé. Le client signalera immédiatement à la RTVc tout dérangement survenu dans le fonctionnement de l'installation, qu'il s'engage à laisser visiter par les seuls agents mandatés par la RTVc.

Ne sont pas considérés comme faisant partie de la maintenance normale et feront l'objet d'une facturation aux tarifs en vigueur au jour de l'événement, les interventions, dépannages et remises en état relatifs notamment aux :

- interventions liées à un dysfonctionnement des installations situées en aval de la prise ;
- interventions de la RTVc sur les installations des clients à la demande de ces derniers ;
- interventions sur des équipements de la RTVc utilisés de façon non conforme à leur destination normale ;
- chocs, dommages électriques, dégâts des eaux, incendies ou tout autre événement susceptible d'endommager les équipements de la RTVc ;
- interventions sur les installations de la RTVc par des tiers non habilités ;
- prestations d'installation de kit et de maintenance du modem, effectuées par La RTVc au domicile du client.

Avant toute intervention, le client devra effectuer une sauvegarde de ses fichiers, la RTVc ne pouvant être tenue pour responsable d'éventuelles pertes de données ;

- déplacements des techniciens suite à un appel non justifié par un problème relevant de la maintenance.

#### **19. Maintenance du matériel :**

La maintenance du modem mis à disposition du Client est de la compétence exclusive de la RTVc. Le client s'interdit donc d'intervenir ou de faire intervenir un tiers sur ce matériel. La maintenance est assurée gratuitement par la RTVc dans ses locaux et pendant ses horaires d'ouverture. Toute demande d'intervention consécutive à une mauvaise manipulation par le client ou un tiers fera l'objet d'une facturation aux tarifs en vigueur au jour de sa survenance.

#### **20. Portabilité et Annuaire universel :**

La portabilité consiste pour le client à pouvoir continuer à utiliser le numéro de téléphone fixe qui lui a été attribué par l'opérateur précédent.

Si le client opte pour la portabilité dans les conditions particulières, la RTVc en fait la demande à l'opérateur précédent. Le Client donne ainsi mandat à la RTVc en vue d'effectuer les démarches et opérations techniques nécessaires à cette portabilité. Cette demande entraîne uniquement la résiliation du contrat de Téléphonie passé entre l'opérateur précédent et le client. Il appartient au Client de résilier ses autres contrats (TV, internet) voire le contrat de Téléphonie mais seulement une fois que la portabilité a été effectivement réalisé par la RTVc auprès de son ancien opérateur. L'ensemble du matériel (box, câble ...) doit par la même occasion être renvoyé au précédent opérateur. Il est rappelé au Client que le numéro de téléphone fixe, objet de la demande de portabilité doit toujours être actif au moment du portage. La portabilité du numéro de téléphone fixe ne pourra être effective que si la résiliation est acceptée par l'opérateur précédent. Le Client reste tenu de toutes ses obligations, notamment financières, envers l'opérateur précédent jusqu'au jour de la résiliation.

La RTVc ne peut pas être tenue pour responsable de l'impossibilité

de porter le numéro du Client, ni du délai de report ou du refus opposé par l'opérateur précédent.

Le Client ne pourra en aucun cas céder à un tiers le numéro pour lequel il a demandé la portabilité.

Le Client est informé que la portabilité du numéro n'emporte pas le transfert des services dont il bénéficiait au titre du Contrat souscrit antérieurement.

Le Client peut demander son inscription dans l'annuaire universel. Il est seul responsable de la conformité et de la mise à jour des informations qu'il transmet à la RTVc.

## 21. Responsabilités :

### Responsabilité de La RTVc :

La RTVc ne pourra être tenue pour responsable que des dommages personnels, directs et certains subis par le client, à l'exclusion de tout dommage indirect, causé par sa faute, à charge pour le client de prouver l'existence du dommage, le préjudice et le lien de causalité les liant. En l'absence de faute lourde de la RTVc, seuls les dommages prévisibles seront indemnisés.

La RTVc ne saurait être tenue pour responsable des pannes, coupures de lignes, mauvaise configuration de matériel, des équipements, etc. qui ne sont pas sous son contrôle direct ou qu'elle n'a pas fourni, et notamment des liaisons de tout type assurées par d'autres prestataires.

La RTVc est responsable de la qualité de la connexion depuis le nœud Internet jusqu'au point d'entrée du réseau, propriété de la RTVc, au domicile du client.

La RTVc ne garantit pas les taux de transfert et les temps de réponse des informations circulant sur le réseau Internet.

En l'absence de faute de sa part, la RTVc ne saurait être tenue pour responsable de tous dégâts accidentels ou volontaires causés au client par des tiers du fait ou par le biais de leur connexion à Internet.

La RTVc est responsable des outils logiciels mis à la disposition de ses clients lors de la souscription du Contrat et nécessaires à la connexion et à l'échange de données entre le site du client et la plate-forme informatique RTVc, sauf en cas d'utilisation par le client non-conforme aux instructions de la RTVc.

### Responsabilité du client :

Le présent Contrat n'exonère pas le Client de sa responsabilité civile et pénale dans le cadre des droits liés

à l'utilisation de logiciels informatiques et de l'utilisation d'Internet et des outils informatiques liés. Le Client est responsable des informations qu'il fait transiter sur le réseau la RTVc, en diffusion ou en lecture, même s'il n'en est pas le créateur. Le Client est responsable de sa propre sécurité informatique. L'abonnement et les éléments de reconnaissance, fournis par la RTVc, sont personnels et ne peuvent en aucun cas être transférés à un tiers sous peine de résiliation immédiate. Il est expressément convenu que le client qui cède son Contrat en violation de l'interdiction ci-dessus, reste redevable du règlement du prix de l'abonnement et de l'intégralité des communications effectuées.

Restent également à la charge du Client, sans que puisse être recherchée la responsabilité de la RTVc, les conséquences dommageables de ses fautes ou négligences ainsi que de celles des personnes ou des choses dont il a la garde.

Il est formellement interdit au Client, sous peine de résiliation de son abonnement et sans préjudice de tous dommages et intérêts et poursuites :

- d'introduire dans le réseau des perturbations de toute nature, notamment des virus ou des envois massifs de mails non sollicités,
- de se rendre coupable d'acte de piratage d'œuvres de tiers, notamment par le biais de téléchargement non autorisé,
- de se rendre coupable d'intrusions non autorisées dans un système informatique par quelque moyen que ce soit,
- d'apporter toute modification aux logiciels mis à sa disposition sans autorisation préalable de la RTVc,
- d'effectuer tous agissements visant à se connecter au réseau de la RTVc sans abonnement, sous peine de se rendre coupable d'infraction,
- d'utiliser sa connexion pour intervenir ou essayer d'intervenir sur des applications autres que celles mises à sa disposition dans le cadre de l'abonnement,
- de partager sa connexion avec des tiers (en particulier technologie WIFI),
- d'enfreindre les législations en vigueur relatives au respect des bonnes mœurs et de l'ordre public, à la diffamation, aux injures ou discriminations, à la

protection de la vie privée (notamment droit à l'image) et de la propriété intellectuelle (notamment droit d'auteur).

Ces cas ne sont pas limitatifs et la RTVc se réserve le droit de résilier ou suspendre le Contrat en cas d'agissement illicite ou illégal constaté par la RTVc ou les autorités publiques compétentes. La RTVc ne saurait être tenue pour responsable de tels agissements envers le client ou les tiers.

Il est notamment rappelé ici que le piratage nuit à la création artistique et est passible de poursuites. 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 protection des droits sur Internet (Hadopi) aux fins de voir mener contre lui une procédure administrative et 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 trois (3) ans d'emprisonnement et trois cent mille (300.000) euros d'amende, assorties le cas échéant des peines complémentaires prévues au Code pénal (par exemple suspension d'abonnement à Internet).

Dans le cadre du service de Télévision, le Client reconnaît et accepte expressément qu'il ne lui est pas permis de diffuser ou d'enregistrer les programmes en vue d'une représentation ou reproduction en public, hors du cercle familial. Il s'engage à ne pas rendre les dits programmes disponibles sur Internet.

Le Client reconnaît être informé par les présentes que conformément à la Recommandation du Conseil Supérieur de l'Audiovisuel et du Ministère de la santé, regarder la Télévision, y compris les chaînes présentées comme spécifiquement conçues pour les enfants de moins de trois (3) ans, peut entraîner chez ces derniers des troubles du développement tels que passivité,

retards de langage, agitation, troubles du sommeil, de la concentration et dépendance aux écrans ...

### **Responsabilité des parties dans le cadre d'un hébergement de site web**

#### Responsabilité de Vialis :

L'hébergement d'un site web sur le serveur de Vialis est soumis à la loi pour la confiance dans l'économie numérique n° 2004-575 du 21 juin 2004. La prestation d'hébergement ne concerne que l'hébergement gratuit de pages personnelles. Vialis n'est soumise ni à une obligation générale de surveillance des informations transmises sur son réseau ou stockées dans ses équipements, ni à une obligation générale de rechercher des faits ou circonstances révélant des activités illicites, et ne saurait donc être responsable des contenus hébergés, cette responsabilité incombant au client.

La responsabilité civile ou pénale de Vialis ne saurait être engagée du fait de son activité d'hébergeur ou à raison des informations stockées à la demande du client, si elle n'a pas effectivement eu connaissance du caractère illicite ou de faits et circonstances faisant apparaître le caractère illicite de cette activité ou de ces informations, ou si, ayant eu effectivement connaissance de ce qui précède, elle a agi promptement pour retirer les données ou en rendre l'accès impossible.

Le client est informé que Vialis procède néanmoins, de sa propre initiative ou sur demande de l'autorité judiciaire, à des opérations ciblées et temporaires de surveillance des contenus hébergés conformément à l'article 6-7 de la loi n°2004-575 du 21 juin 2004.

De plus, au vu de l'obligation qui lui est faite de concourir à la lutte contre les crimes contre l'humanité, l'incitation à la haine raciale ainsi que la pornographie infantile, Vialis a mis en place sur ses sites Internet [www.calixo.net](http://www.calixo.net) et [www.vialis.tm.fr](http://www.vialis.tm.fr) un lien permettant au client de porter à la connaissance des autorités compétentes des actes ou informations illicites. En cas de découverte par Vialis de tels agissements, celle-ci en informera immédiatement les autorités compétentes et suspendra l'accès au site concerné. Les données personnelles collectées dans le cadre de l'hébergement de site ou

de pages personnelles seront également transmises.

#### Responsabilité du client :

Le contenu des pages personnelles hébergées gratuitement sur le serveur Vialis ne doit en aucun cas avoir un caractère commercial. Les associations à but non lucratif peuvent héberger des pages personnelles.

Les contenus qui transitent par le biais des équipements et du réseau de la RTvc sont placés sous la responsabilité de leur créateur et non sous celle de la RTvc. Le Client a l'obligation de respecter les bonnes mœurs et l'ordre public, les droits de propriété intellectuelle notamment les droits d'auteur (le contenu de son site ou de ses pages personnelles ne doit pas nuire à la création artistique), le droit au respect de la vie privée notamment le droit à l'image, cette liste n'étant pas exhaustive.

Le Client, éditeur d'un contenu sur Internet, a l'obligation de mettre à disposition du public les informations suivantes :

- noms, prénoms, numéro de téléphone, éventuellement numéro d'inscription au registre du commerce ou au répertoire des métiers ;
- nom du directeur ou codirecteur de la publication, éventuellement nom du responsable de la rédaction ;
- nom, dénomination ou raison sociale, adresse et numéro de téléphone de l'hébergeur.

Les personnes éditant un contenu à titre non-professionnel peuvent, si elles ont transmis les informations ci-dessus à la RTvc, ne mentionner sur leur site ou page personnelle que le dernier point ci-dessus.

A défaut de transmission des informations ci-dessus à la RTvc, celle-ci se réserve le droit de ne pas mettre en ligne les éléments du client.

La RTvc peut être amenée à suspendre l'accès à tout site qui aurait pour objet de proposer un téléchargement illégal ou, de manière plus générale, qui enfreindrait les droits de tiers.

#### **22. Données personnelles :**

Les données personnelles du Client sont recueillies par la RTvc dans le but de fournir, facturer, améliorer le service et optimiser sa qualité, ainsi que pour correspondre avec le Client et lui transmettre des offres commerciales, en rapport avec le service souscrit, susceptibles de l'intéresser. D'autres données sont facultatives : coordonnées bancaires,

adresse payeur, caractéristiques des installations intérieures, coordonnées téléphoniques, courrier électronique... Leur communication est nécessaire pour bénéficier d'un service personnalisé (espace client, facture électronique...). A ces fins, les données personnelles sont stockées et traitées par La RTvc, responsable du traitement, qui les communique exclusivement à ses sous-traitants dans les buts ci-dessus ainsi qu'aux services et organismes expressément habilités à les connaître, tels que : établissements financiers et postaux, aux prestataires pour les opérations de recouvrement, aux structures de médiation sociale et autres tiers autorisés. La RTvc conserve les données collectées pendant la durée du contrat et 5 ans à compter de sa résiliation. Les fichiers ont pour finalité la gestion des contrats (dont le suivi des demandes d'évolutions des services, la facturation et le recouvrement) et les opérations commerciales (dont la prospection commerciale) réalisées par la RTvc. La prospection par voie électronique par la RTvc est possible si le client y a préalablement consenti de manière expresse.

Conformément à la Loi n° 78-17 du 06/01/78 modifiée dite "Informatique et libertés" et, lorsqu'il sera applicable, avec le règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données personnelles et à la libre circulation de ces données, le Client dispose s'agissant des informations personnelles le concernant :

- d'un droit d'accès ainsi que d'un droit de rectification dans l'hypothèse où ces informations s'avèreraient inexactes, incomplètes, équivoques et/ou périmées,
- d'un droit d'opposition, sans frais, à l'utilisation par la RTvc de ces informations à des fins de prospection commerciale, à exercer auprès de la RTvc par courrier ou par e-mail ([regie.tv@rtvc.fr](mailto:regie.tv@rtvc.fr)). Lorsque le client exerce son droit d'opposition, la RTvc prend les mesures nécessaires afin qu'il ne soit plus destinataire des opérations de prospection.

Il est précisé de plus que, conformément à l'article 8 de la Loi 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique, la RTvc a l'obligation de

collecter et conserver pendant un (1) an, ainsi que de transmettre à leur demande aux autorités publiques compétentes, les données de nature à permettre l'identification des personnes ayant contribuées à la création de sites ou de pages personnelles hébergées par elle.

### **23. Coopérations avec les Autorités publiques :**

La RTvc 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 téléphonique ou avec des activités illégales exercées par un quelconque utilisateur du service Internet ou Téléphonie. La responsabilité de la RTvc ne saurait être engagée en cas de communication d'éléments confidentiels relatifs aux données du Client en sa possession sur toute

demande faite par les autorités judiciaires, policières ou administratives.

### **24. Réclamations :**

En cas de litiges, le Client est invité à adresser un courrier à l'adresse suivante : RTvc - 1 Place de Wendel - B.P. 47151 – 57351 STIRING-WENDEL Cedex.

La RTvc s'engage à traiter la réclamation du Client dans un délai de sept (7) jours calendaires à compter de la réception de la réclamation. Le courrier de confirmation de la prise en compte de la demande du Client peut faire office de traitement. Un second courrier confirmera alors la réponse de la RTvc.

### **25. Intégrité du Contrat :**

Le Contrat ne peut être modifié que par avenant signé par la RTvc et le ou les client(s) désigné(s) aux

conditions particulières. Si l'une quelconque des stipulations du Contrat est déclarée nulle par un tribunal ou au regard d'une règle de droit ou loi en vigueur, elle sera réputée non écrite mais n'entraînera pas la nullité du Contrat. Le fait, pour l'une ou l'autre des parties, d'omettre de se prévaloir d'une des dispositions du Contrat, ne pourra en aucun cas impliquer renonciation par la partie intéressée à s'en prévaloir ultérieurement.

### **26. Juridiction compétente et droit applicable :**

A défaut d'accord amiable, tout litige portant sur l'interprétation et/ou l'exécution du Contrat, sera soumis aux tribunaux compétents. Le Contrat, rédigé en langue française, est soumis au droit français.