

CONDITIONS GENERALES DE VENTE SIVOM REGIVISION

« TELEVISION – INTERNET – TELEPHONIE FIXE »

Au 02/05/2023

Vous avez ou allez choisir Régivision pour vous abonner à l'un ou à plusieurs services de Télévision – Internet – Téléphonie fixe et nous vous remercions pour votre confiance.

Nous vous invitons à lire attentivement ce document et à conserver l'ensemble des documents que Régivision vous transmettra, soit en mains propres, soit par courrier postal, soit par mail, tout au long de la vie du Contrat.

1. Objet :

Le présent document a pour objet de définir les Conditions Générales de Vente, par Régivision, de ses prestations de services « Télévision par câble – Internet – Téléphonie fixe », réservées à un usage domestique et personnel ou à un usage professionnel du Client, majeur au moment de la souscription, prestations délivrées à l'adresse d'installation indiquée lors de la souscription. Ses prestations sont rendues sur les communes de : Algrange, Fontoy, Knutange, Neufchef, Nilvange, Serémange et les rues Mine Victor et Maryse Bastié sur Hayange. La technologie est déployée en FTTLA (Fiber To The Last Amplifier), fibre optique

jusqu'à la dernière armoire et le raccordement au domicile est en coaxial.

Pour les professionnels, ceci concerne uniquement la fourniture d'Internet et Téléphonie sur les communes citées ci-dessus. Concernant les professionnels, la fibre est disponible jusqu'à l'intérieur du local professionnel.

Accompagnées des Informations précontractuelles de vente (Contrat), qui prévalent sur les présentes, des informations précontractuelles, du récapitulatif contractuel et de la documentation commerciale que le Client reconnaît avoir reçus, elles composent le Contrat d'abonnement du Client (ci-après « le Contrat »). Elles sont disponibles sur simple demande à l'accueil à Nilvange et sont consultables sur le site www.regivision.net.

Régivision informe le Client que l'inscription et l'utilisation du site « Espace Client » fait l'objet de Conditions générales d'utilisation spécifiques disponibles sur le site www.regivision.net/Politique-confidentialite.html.

Le Contrat peut avoir été souscrit à l'accueil à Nilvange, par mail ou sur le site www.regivision.net.

2. Prestations de services :

Le contenu des services pour lesquels le Client a opté est défini dans les Informations précontractuelles (le Contrat), des informations précontractuelles et du récapitulatif contractuel que le Client reconnaît avoir lus et

acceptés. Ces documents sont à conserver par le Client pendant toute la durée du Contrat.

Liste des services pouvant être souscrits par le Client en fonction de l'éligibilité de son logement ou de son local professionnel et figurant sur les supports commerciaux de Régivision.

2.1. Service TV :

Formules d'abonnement à la Télévision et accès aux programmes radio. Sous réserve de faisabilité technique, l'offre de Télévision de base est disponible sur 3 téléviseurs maximum dans le foyer à la suite de frais d'inscription pour une prise simple, ou plus, si les frais d'inscription sont choisis pour 2 prises. A ce jour, pour toute souscription à un service d'Internet Très Haut Débit, le Client peut, s'il le souhaite, recevoir une VialisBoxTV qui lui permet d'accéder à des services de replay, d'enregistrement, de gestion du direct, ... Cet équipement ne sera connecté qu'à un seul écran dans le foyer, et cette première VialisBoxTV ne sera assujettie qu'à une location mensuelle. Si le Client souhaite obtenir un autre équipement pour être connecté à un autre écran, il devra s'acquitter d'une caution et d'une location mensuelle. En cas de rattachement du logement du Client à un organisme social, la mise à disposition d'une VialisBoxTV pourra faire l'objet d'un complément d'abonnement précisé dans les Informations précontractuelles. Les modalités de

souscription de cet équipement sont disponibles dans la Documentation Commerciale remise au Client ou accessible sur le site. Les droits et contenus de cet équipement sont dynamiques et indépendants de la volonté de Régivision.

- Régivision fournit à ses Clients une VialisBoxTV lors de la souscription du Contrat pour les options et bouquets TV.
- Régivision, en tant que revendeur Canal+, propose à ses Clients la souscription aux chaînes éditées par Canal+, via la VialisBoxTV et le service MyCanal : Canal+ reste l'interlocuteur du Client, Régivision n'étant qu'un intermédiaire. Ainsi, ce sont les Conditions Générales de Vente de Canal+ qui s'appliquent aux offres de Canal+.
- La souscription à Canal+ est de la responsabilité du Client, qui devra fournir lors de son inscription à Canal+, le numéro MAC qui figure sous la VialisBoxTV.
- Régivision demeure, en tout état de cause, étranger aux relations contractuelles entre le Client et Canal+.
- Régivision propose l'accès au bouquet TV « OCS ». Pour ce dernier, la VialisBoxTV est requise. L'offre « OCS » se compose de quatre (4) chaînes linéaires et d'un service de replay accessible depuis la VialisBoxTV grâce aux éléments

d'identification remis par Régivision au Client. Le replay est disponible sur TV, tablettes, smartphone et ordinateur. Le Client peut saisir jusqu'à quatre (4) équipements sur le site d'authentification et obtenir deux flux en simultané.

2.2. Service Internet :

Formules d'abonnement à Internet par le biais d'un équipement (soumis à caution) inclus dans l'offre Internet, fourni au Client par Régivision et permettant d'échanger des données sur le réseau.

2.3. Service Téléphonie fixe :

- Abonnement à la Téléphonie fixe par le biais du même équipement que celui remis dans le cadre d'une offre Internet. Le Client raccorde son propre terminal téléphonique sur l'équipement remis par Régivision. Le Client reconnaît et accepte que Régivision se réserve le droit, sans indemnité pour le Client, d'interrompre toute communication dépassant deux (2) heures en continu.

NB : Régivision, par le biais de son service Téléphonie, ne garantit pas le bon fonctionnement des alarmes-vies, alarmes de maison et fax et attire l'attention de ses Clients sur ce point avant toute souscription pour le service. La responsabilité de Régivision ne saurait donc être engagée si le Client, bien qu'informé, opte tout de même pour le service.

- Le Client pourra, soit demander à Régivision l'attribution d'un numéro

de téléphone géographique (qui peut ne pas être attribué de manière définitive, notamment dans le cadre d'évolutions réglementaires, sans que le Client ne puisse prétendre à une quelconque indemnisation), soit demander la portabilité du numéro de téléphone français dont il bénéficiait auprès d'un autre opérateur, et ce en présentant à Régivision un document sur lequel figure le RIO (Relevé d'Identité Opérateur) associé à sa ligne de téléphonie fixe. Cette prestation est facturée au tarif en vigueur au moment de la demande.

- Les communications illimitées vers les fixes au sein de l'offre téléphonique fixe ne sont autorisées que dans la limite de cent quatre-vingt-dix-neuf (199) correspondants différents par mois et de deux (2) heures maximum par appel. Les communications téléphoniques vers toutes autres destinations non spécifiées par Régivision (comme les appels vers des services spéciaux nationaux ou internationaux accessibles par une numérotation particulière ou faisant l'objet d'une tarification spécifique ou tout numéro dont l'usage est abusif, ...) ne sont pas incluses dans l'offre fixe illimitée et seront facturées en sus du prix du service, au tarif en vigueur au jour de l'émission des appels. La liste des destinations accessibles depuis la ligne téléphonique illimitée et non incluses dans l'offre est disponible sur le site www.regivision.net.

- Régivision propose un service complémentaire (inclus dans le service Téléphonie fixe et sans coût supplémentaire) qui consiste en la possibilité de passer, depuis le poste fixe du Client et pour une durée illimitée, des appels vers les portables (commençant par 06 et 07), en France Métropolitaine. Le service dénommé « Option d'appels en illimité depuis un fixe vers mobiles France métropolitaine » comprend les appels passés vers les mobiles en France métropolitaine gérés par tout opérateur (Orange, SFR, Bouygues Télécom, Free, MVNO,...) valable 24h sur 24 à partir de la ligne téléphonique fixe du Client, à l'exclusion des appels vers des numéros spéciaux et via satellites, et en tenant compte des restrictions éventuelles mises en œuvre par les opérateurs mobiles. Ce service répond aux mêmes obligations pour le Client que le service de Téléphonie.

Services optionnels :

Régivision propose des options incluses dans l'abonnement téléphonique fixe et activables, soit à l'accueil à Nilvange, soit sur le portail allo.regivision.fr, comme par exemple le blocage des numéros surtaxés,

-La liste des options est disponible à l'accueil à Nilvange et sur le site www.regivision.net.

-Option portabilité du numéro fixe : se reporter à l'article 20.

A ce jour, pour toute souscription à un service de Téléphonie fixe, un abonnement préalable ou concomitant à un service Internet

est obligatoire. Un seul et unique équipement est remis pour ces services.

Les services de Télévision et les services Internet peuvent être souscrits indépendamment de tout autre service.

Régivision peut proposer des offres permanentes comme l'offre de bienvenue ou parrainage... dont les mentions légales sont disponibles à l'accueil de Nilvange et sur le site de www.regivision.net; ou des opérations promotionnelles ponctuelles assorties de conditions spécifiques mentionnées aux Informations précontractuelles ou sur le document présentant l'offre promotionnelle.

3. Contractants

Pour toute souscription d'un Contrat, Le Client qui souscrit à un service à usage professionnel doit fournir à Régivision la photocopie de sa carte d'identité, d'un justificatif de son immatriculation au registre du commerce et des sociétés (KBIS) ou au répertoire des métiers, pour les professions libérales, son affiliation à un ordre professionnel et pour les associations, une inscription au greffe des associations de la Chambre de proximité du Tribunal Judiciaire.

Le Client qui souscrit à un service réservé à un usage domestique et personnel doit fournir à Régivision une copie de sa pièce d'identité et un RIB (Relevé d'Identité Bancaire), s'il opte pour le prélèvement automatique. Un tiers peut être désigné comme payeur sur les

documents contractuels du Client. Néanmoins, ce dernier reste le cocontractant de Régivision et est, à ce titre, son interlocuteur principal.

Le Client est tenu d'informer Régivision de toute modification concernant ses coordonnées, son état civil (mariage, concubinage, divorce, décès du contractant, ...), ses adresses électroniques, ses références bancaires ou de toute modification concernant les coordonnées de sa structure commerciale, professionnelle ou associative (si c'est un Contrat professionnel), afin que Régivision dispose d'informations à jour à tout moment. L'ensemble des documents remis par Régivision est à conserver par le Client pendant toute la durée de vie du Contrat.

Pour toute souscription au service Téléphonie fixe, si le Client souhaite conserver le numéro qui lui a été attribué par l'opérateur précédent (voir article portabilité 20), le ou les contractant(s) doit(vent) être le ou les titulaire(s) du Contrat d'abonnement souscrit auprès de ce dernier. La présentation d'une copie de la dernière facture liant le Client et l'opérateur pourra être demandée par Régivision 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. Ces dernières sont à effectuer après que la mise en service des abonnements souscrits

auprès de Régivision soit effective. Régivision attire l'attention du Client sur le devenir de la boîte mail fournie par son précédent opérateur, car cette dernière peut être légalement supprimée six (6) mois après la date de résiliation du contrat correspondant.

4. Durée du Contrat :

Le Contrat est souscrit pour une durée indéterminée assortie d'une période minimum d'un (1) an. Les Contrats Internet ou ceux comprenant un service Internet sont assujettis à un engagement d'un (1) an.

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

Pour les offres déployées en FTTH pour les professionnels, le Contrat prend effet au jour de l'activation de la Prise Terminale Optique (PTO) par Régivision, la facturation commence à cette même date.

Dans le cas d'une modification du Contrat ou d'un transfert d'abonnement, la date de prise d'effet, pour un local professionnel, correspond au jour de la date d'activation des services à la nouvelle adresse figurant sur le Contrat.

Pour un local non encore raccordé au réseau Régivision, la date de prise d'effet du transfert correspond à la date d'activation de la PTO par Régivision. La facturation commence à cette date, y compris pour le service de Téléphonie fixe, que la portabilité du numéro ait été demandée ou non. Pour le cas où la

PTO ne pourrait être installée, du fait d'une inaccessibilité des infrastructures situées en domaine privé (gaine ou fourreau par exemple), les travaux de génie civil en domaine privé incombent au Client, à ses frais. Si ce dernier refuse de réaliser les travaux nécessaires à la mise en place de la PTO, le Contrat sera annulé. Le Client sera alors facturé du montant en vigueur (voir document informations précontractuelles).

Pour les logements ou les locaux professionnels non raccordés au réseau déployé par Régivision, le service et le Contrat prend effet à compter de la date à laquelle le Client a accès au réseau, qui correspond à la date d'activation du contrat.

Pour les logements ou les locaux professionnels déjà raccordés au réseau Régivision, 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 la feuille d'intervention, soit à la date de remise au Client de l'équipement nécessaire au bon fonctionnement de la prestation.

La facturation commence à cette date, y compris pour le service de Téléphonie fixe, que la portabilité du numéro ait été demandée ou non.

Dans le cas d'une modification de Contrat ou d'un transfert d'abonnement sur le réseau Régivision, la date de prise d'effet de l'avenant, pour un logement ou

un local professionnel déjà raccordé au réseau Régivision, correspond au jour de la date d'emménagement à la nouvelle adresse figurant sur l'avenant ou sur la feuille d'intervention. Pour un logement ou un local professionnel non encore raccordé au réseau, la date de prise d'effet du transfert correspond à la date d'installation de la prise figurant sur l'appel de service. La facturation commence à la même date, y compris pour la Téléphonie fixe.

6. Connexion aux services

La fourniture des services par Régivision est subordonnée à la récupération par le Client de(s) l'équipement(s) correspondant à(aux) l'offre(s) souscrite(s), ainsi que des éléments de reconnaissance nécessaires à la mise en œuvre desdits services. Cet ou ces équipement(s) à récupérer à l'accueil à Nilvange, peuvent éventuellement être remis en mains propres lors de la mise en service chez le Client. Tout matériel doit être récupéré par le Client au plus tard dans le mois suivant la date de signature du Contrat. Si la mise en service est effective et que le matériel n'a pas été récupéré auparavant, les abonnements seront tout de même facturés au Client.

La connexion aux services Internet et Téléphonie est réalisée par le Client après introduction des éléments de reconnaissance fournis par Régivision qui lui seront demandés à chaque connexion.

Ces éléments d'identification sont personnels. Dans son propre intérêt, le Client est tenu de les garder confidentiels. En l'absence de faute de sa part, Régivision ne saurait être tenu pour responsable en cas d'utilisation frauduleuse de ces informations.

Régivision ne garantit pas le débit en Wifi de l'offre Internet choisie par le Client.

L'accès à l'offre Canal+ est subordonné à l'envoi par le Client, des éléments contractuels à Canal+, ce dernier se chargeant d'informer le Client de la date d'ouverture des droits correspondants.

7. Raccordement ou reconnexion aux réseaux

Le raccordement ou la reconnexion du Client sont possibles sous réserve de faisabilité technique définie par Régivision.

Lors du premier rendez-vous en vue de la pose de la prise, le Client est informé par Régivision de cette faisabilité et des frais éventuels inhérents supplémentaires, qui seront indiqués au Client avant tous travaux.

Le raccordement consiste en l'installation d'une prise permettant au Client de recevoir les services souscrits auprès de Régivision.

Pour le service TV, le raccordement comprend la fourniture d'un câble, à compter du point d'arrivée dans le logement/local visé aux Informations précontractuelles.

La reconnexion consiste en la remise en fonction du signal permettant au

Client de recevoir les services souscrits auprès de Régivision.

Le raccordement ou la reconnexion du Client au réseau est réalisé par Régivision et peut éventuellement engendrer des frais de mise en service indiqués préalablement au Client et facturés au tarif en vigueur au jour de la demande. Ces interventions sont réalisées en présence du Client ou de son représentant majeur, dans les trente (30) jours suivant la conclusion du contrat, sauf en cas de contraintes techniques particulières dont le Client sera informé, ou à la suite de la demande du Client.

Le personnel de Régivision devra pouvoir accéder librement au logement ou au local indiqué aux Informations précontractuelles 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.

8. Prix :

La souscription de tout nouveau service peut donner lieu à perception par Régivision de frais de mise en service, dont le montant est indiqué aux Informations précontractuelles.

A ce jour, la contraction d'un nouvel abonnement implique 3 factures (au maximum), avant la mise en service des prestations :

- Une facture pour les frais de mise en service,
- Une facture pour les frais d'activation et portabilité (si souscription à la Téléphonie),
- Une facture pour le dépôt de garantie du modem.

A ce jour, l'abonnement à chaque service est facturé indépendamment sur une même facture, conformément aux tarifs mensuels en vigueur mentionnés aux Informations précontractuelles. Tout montant présenté en hors taxes sera majoré du taux de TVA en vigueur au jour de la facturation.

Le prix de l'abonnement aux services est payable par mensualité et par prélèvement automatique à partir du vingt

(20) du mois, ou par chèque, espèces ou virement directement au SGC d'HAYANGE.

A titre exceptionnel, Régivision peut être amené à décaler la date des prélèvements automatiques.

Le Client est invité à transmettre à Régivision, toutes modifications de ses coordonnées bancaires au plus tôt afin d'éviter tout incident de paiement. À la suite d'un défaut de paiement ou s'il rencontre des difficultés de paiement, le Client est invité à contacter Régivision ou le SGC d'HAYANGE au plus vite afin d'éviter la suspension ou la coupure de la totalité des services auxquels il a souscrit.

Pour la formule d'abonnement à la Téléphonie fixe, les communications mensuelles, en dépassement, hors forfaits

ou hors abonnement du mois en cours sont facturées sur le mois suivant.

Les communications téléphoniques sont facturées aux tarifs en vigueur mentionnés dans les documents commerciaux remis au Client lors de la souscription au service de Téléphonie fixe, et disponibles à l'accueil à Nilvange et sur le site www.regivision.net. 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 et disponibles à l'accueil à Nilvange et sur le site www.regivision.net.

Les prix mensuels des abonnements sont susceptibles d'être modifiés par Régivision en cours de contrat, et ce, y compris durant la période minimum. Si tel devait être le cas, Régivision informerait le Client du ou des nouveaux prix dans les conditions de l'article 23 des présentes.

Il est également gratuit lors d'un transfert d'abonnement dans le cadre d'un déménagement sur les zones d'éligibilité aux services de Régivision, si ce transfert est techniquement réalisable. Le précédent montant total d'abonnement sera valable jusqu'à la date de prise d'effet de la nouvelle offre choisie par le Client.

Les Clients abonnés à Canal+, règlent le montant de leur offre directement auprès de Canal+ qui établit les factures correspondantes.

Concernant les services de téléphonie fixe :

- L'attribution d'un nouveau numéro de téléphone géographique par Régivision peut, à titre exceptionnel, être demandé par le Client. Cette demande, qui doit être dûment justifiée, sera facturée conformément au tarif en vigueur au jour de la demande.

- Le portage du numéro de téléphone attribué par le précédent opérateur du Client est facturé au tarif en vigueur.

Le Client a accès au détail de l'intégralité de ses communications incluses ou non dans ses forfaits sur allo.regivision.fr, à la rubrique « Mon historique de consommation ». Ces données sont fournies tous les mois autour du dix (10) et couvrent la période des consommations du mois précédent. Régivision met aussi à disposition du Client, sur le portail dédié allo.regivision.fr, le détail des communications téléphoniques qu'il a émises depuis son téléphone fixe, à la rubrique « Mon journal d'appels ». L'actualisation des communications téléphoniques émises depuis un téléphone fixe se fait le lendemain à partir de 10h00. Le montant de l'ensemble des communications incluses dans l'abonnement, en dépassement, hors forfaits ou hors abonnement est mentionné sur la facture du mois suivant. Le relevé détaillé des communications du Client établi par Régivision 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 circonstanciée.

Les données figurant sur le journal d'appels, rubrique « Mon journal d'appels » sont non contractuelles et fournies à titre indicatif. Les transferts d'appels vers mobiles et numéros fixes n'apparaissent pas dans le journal d'appels, et peuvent faire l'objet d'une facturation au Client.

Un exemplaire de la facture reprenant le détail des communications du Client abonné au service de Téléphonie fixe est disponible gratuitement dans l'espace personnalisé et sécurisé du Client activable via le site allo.regivision.fr.

Le Client est redevable du montant de chacun de ses abonnements mensuels et ce, jusqu'à la date de résiliation, de l'un de ses services ou du Contrat, dans le respect de la durée minimum liée à chaque abonnement.

Des frais de procédure seront facturés au Client au tarif en vigueur en cas de déconnexion pour impayés. Ces frais seront à payer avant la signature d'un nouveau Contrat.

Une avance sur le montant des consommations téléphoniques pourra être demandée au Client si Régivision estime que ce dernier peut se retrouver en difficultés de paiement du fait de fortes consommations en dépassement de forfait, hors forfaits ou hors abonnement. Cette avance viendra

en déduction des sommes dues et à venir du Client.

Régivision tient à la disposition de ses Clients à l'accueil à Nilvange et sur son site www.regivision.net, l'ensemble des documents commerciaux, ainsi que les tarifs de ses prestations.

9. Modalités de facturation et paiement

La facture peut être réglée via les moyens de paiement précisés en fin de paragraphe.

Les factures sont établies terme échu et payables, au plus tard, à la date indiquée sur la facture, qui correspond généralement à la date de prélèvement décidée par Régivision ou le SGC d'HAYANGE. Le Client prélevé devra donc avoir préalablement remis à Régivision un relevé d'identité bancaire (RIB) valide et devra l'informer immédiatement de toute modification ultérieure.

A défaut de prélèvement automatique, la facture est à acquitter dans les 20 jours à réception du document.

Toutes les communications téléphoniques hors forfait sont, quant à elles, facturées à terme échu et apparaîtront sur la facture du mois suivant. Lors de la résiliation, le Client ayant des consommations en dépassement de forfait, hors forfait ou hors abonnement, recevra une facture le mois suivant celui de la résiliation. Durant la durée de vie du Contrat, le Client s'acquittera :

- D'une facture mensuelle de l'abonnement à chaque service et option,
 - La première facture sera majorée du prorata temporis entre la date de prise d'effet des services et la fin de l'installation.
- La facture est payable par mensualité et par prélèvement automatique à partir du 20 (vingt) du mois, ou par chèque, espèces ou virement directement au SGC d'Hayange.

10. Recouvrement des impayés

À tout moment, le Client rencontrant des difficultés de paiement peut prendre contact avec le SGC d'HAYANGE afin d'analyser sa situation et de définir des modalités de paiement. En cas d'impayés, le Client est relancé par le SGC d'HAYANGE par courrier et averti que des frais pour impayés pourront lui être facturés au tarif en vigueur. Tout Client abonné à un service professionnel n'ayant pas réglé sa facture à sa date d'exigibilité, conformément aux articles L441-10 et D441-5 du Code de Commerce, et cela sans qu'il soit besoin d'un rappel, se verra appliquer une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement (non soumise à TVA) au tarif en vigueur, ainsi que le cas échéant, des pénalités de retard au taux annuel en vigueur.

En l'absence de réaction du Client abonné au titre particulier ou professionnel, Régivision procédera tout d'abord à la suspension des services avec maintien de la

facturation et éventuellement du prélèvement sans application d'aucun frais.

En l'absence de paiement dans le délai imparti, Régivision procédera à la déconnexion totale des services et à la résiliation du ou des services concernés par les impayés. Le Client souhaitant à nouveau bénéficier des services de Régivision devra régler l'intégralité de sa dette et signer un nouveau Contrat. Les frais de déconnexion seront facturés au tarif en vigueur au jour de sa résiliation. En cas d'impayés persistants, Le SGC d'HAYANGE se réserve le droit de transmettre le dossier d'impayés à un huissier de justice ou à un service de recouvrement externe. 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, il reste donc 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.

Dans le cas d'un abonnement à l'offre Canal+, ce dernier gère directement le recouvrement des sommes correspondantes. Si le Client fait l'objet d'une déconnexion pour impayés auprès de Régivision, via le SGC d'HAYANGE, il perd son droit d'accès à l'offre Canal+, et ce, même si ses factures Canal+ ont été honorées. Si Canal+ déconnecte le

Client à la suite d'impayés concernant l'offre Canal+, mais qu'il n'a pas d'impayés envers Régivision, le Client bénéficie toujours des services et prestations souscrits auprès de Régivision.

11. Prescriptions

Pour un Client abonné à un service à usage professionnel :

Conformément à l'article L 110-4 du Code de Commerce, les obligations nées à l'occasion de leur commerce entre commerçants et non-commerçants se prescrivent par cinq (5) ans. Ce délai est ramené à quatre (4) ans pour l'Etat et les collectivités.

Pour un Client abonné à un service à usage domestique et personnel et conformément à l'article L34-2 du Code des postes et communications électroniques :

- Toute demande faite par le Client en restitution du prix des prestations payées au SGC d'HAYANGE se prescrit à l'issue d'une période d'un (1) an à compter du jour de paiement,
- Toute demande faite par Régivision au Client, concernant des sommes dues au titre des prestations dont il a bénéficié, se prescrit à l'issue d'une période d'un (1) an à compter de la date d'exigibilité des dites sommes.

12. Résiliation :

Toute résiliation du Contrat ou d'un ou plusieurs services doit être communiquée par écrit à Régivision et adressée au service TV – Internet

– Téléphonie de Régivision, 4 rue de Soissons 57240 Nilvange ou par courriel, envoyé uniquement à resiliation@regivision.net, ou directement dans nos locaux.

A l'issue de la période minimum d'engagement correspondante, le Client peut résilier le Contrat ou l'un des services à tout moment, gratuitement. Néanmoins, le service de Téléphonie fixe étant lié au service Internet, ce service ne pourra pas être résilié avant la fin de la période minimale d'engagement d'un (1) an.

Le Client prend acte de ce que la résiliation du service d'accès à Internet, et ce quelle qu'en soit la cause, engendre la perte irréversible de l'intégralité des données liées au nom du domaine Régivision et plus particulièrement à ses mails. Ses boîtes mails seront légalement supprimées six (6) mois après la date de résiliation de son Contrat. Des frais de résiliation au tarif en vigueur seront facturés au Client en cas de, sauf cas de force majeure et légitime énoncés ci-après.

En cas de résiliation anticipée, sauf cas de force majeure et légitime énoncés ci-après, le Client sera facturé des mois restants du jour de la résiliation jusqu'à la fin de la période minimum d'engagement. De plus, sur le réseau FTTH (pour les Clients professionnels), en cas de non-respect de la période minimum d'un (1) an d'engagement, les frais de mise en service au tarif en vigueur, offerts au Client lors de la souscription, lui seront facturés.

Un Contrat ou un service peut être résilié avant la fin de la période minimum en cas de force majeure et de motifs légitimes tels que licenciement, maladie, difficultés financières importantes ou en cas de déménagement lorsque le transfert à la nouvelle adresse du Client n'est pas possible. Dans ce dernier cas, le Client devra prévenir Régivision huit (8) jours avant son déménagement et fournir à Régivision l'adresse à laquelle sa facture de résiliation devra être envoyée. Si Régivision ne dispose pas de la nouvelle adresse, les courriers seront envoyés à la dernière adresse connue. Le Client est seul responsable de l'exactitude et de la mise à jour de ses données à Régivision.

Tout motif de résiliation devra être justifié à Régivision par le Client (par exemple : fourniture d'état des lieux de sortie, attestation de surendettement, ...). A défaut de justification par écrit du motif de résiliation anticipé sous huit (8) jours, le cachet d'entrée chez Régivision faisant foi, Régivision facturera des frais de résiliation au tarif en vigueur au jour de la facturation.

Pour le cas où le Client ferait annuler son Contrat avant installation, serait absent lors du RDV, refuserait d'effectuer les travaux nécessaires en domaine privé ou pour tout autre motif prévu au catalogue de prestations, des frais seront appliqués au Client, et ce, aux tarifs en vigueur au jour de la facturation.

Les tarifs des prestations sont disponibles sur le site Internet de www.regivision.net.

La résiliation à l'offre Canal+ doit être résiliée auprès de Canal+ et selon leurs Conditions Générales de Vente.

La résiliation du service Télévision prend effet, sauf stipulation contraire de l'abonné, à la fin du mois en cours suivant la réception du courrier recommandé ou du mail de l'abonné. La résiliation des services internet (et/ou) téléphonique prend effet 10 jours après la restitution de son modem au bureau de Régivision.

Pour un abonnement à la formule illimitée du service Téléphonie, la facturation des consommations hors forfait lui parviendra le mois suivant la résiliation.

La résiliation du service de Téléphonie peut résulter également d'une demande de portabilité sortante effectuée par le Client auprès d'un nouvel opérateur. Des frais pourront être appliqués au Client, si la durée minimale d'engagement n'est de ce fait, pas respectée. Le cas échéant, il appartient au Client de demander par écrit à Régivision la prise en compte de la résiliation de ses autres abonnements.

Pour un Client abonné à un service à usage domestique et personnel et conformément au Code de la Consommation (art. L224-39), la

durée de préavis de résiliation est fixée à dix (10) jours francs. Ce délai court à compter du jour de la réception par Régivision du courrier recommandé du Client et de la présentation des pièces justificatives par ce dernier. Si le délai de préavis se termine un dimanche ou un jour férié, il est prorogé au jour ouvrable suivant. Un courrier confirmant la date de résiliation est adressé au Client par Régivision. Le service sera accessible au Client jusqu'au dernier jour du préavis et la facturation s'arrêtera au jour de la coupure du service concerné.

La durée du préavis pour les services à usage professionnel est alignée sur celle des abonnements à usage particulier, soit dix (10) jours francs.

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-paiement par le Client de ses factures. Néanmoins, pour le cas où le Client aurait déposé un dossier de demande d'aide en vue de la prise en charge du montant de ses factures, le service Téléphonie sera maintenu jusqu'à ce qu'il soit statué sur la demande d'aide. En cas de refus de prise en charge de ses

factures par le service d'aide de non-paiement par le Client, le service de téléphonie sera résilié. Régivision se réserve le droit de résilier le service de téléphonie ou le Contrat si les montants impayés sont estimés trop importants et mettent en péril la situation financière du Client.

De plus, s'il apparaît que le Client est débiteur de Régivision au titre d'un abonnement TV et/ou Internet et Téléphonie fixe à une autre adresse que celle indiquée lors de la souscription ou à un autre nom, Régivision se réserve le droit de mettre fin au nouveau Contrat dès la découverte de cette dette, et facturera en sus des frais de résiliation au tarif en vigueur au jour de la facturation. Une fois la dette réglée, le Client pourra signer un nouveau Contrat.

Le Client reste redevable vis-à-vis de Régivision du montant des sommes restant dues jusqu'au jour de la résiliation effective indiquée par Régivision.

En cas de décès du Client, il appartient aux ayants droits d'en informer Régivision au plus tard sous trois (3) mois, de résilier le Contrat d'abonnement et de restituer le ou les matériel(s) à Régivision conformément à l'article 13 ci-après. Sauf en cas de renonciation à héritage justifiée auprès de Régivision, les héritiers restent redevables des sommes dues par le Client jusqu'au jour de la

résiliation et devront fournir à Régivision, les coordonnées de tout notaire en charge de la succession.

13. Restitution du ou des matériel(s) :

Lors de la résiliation, Régivision indiquera au Client l'obligation de rapporter l'ensemble des équipements fournis dans leur emballage d'origine à l'agence à Nilvange dans un délai de dix (10) jours suivant la date de 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 éléments manquants. La vérification du bon fonctionnement de ou des équipement(s) est réalisée ultérieurement. En cas de non-fonctionnement, les frais de remise en état ou de remplacement pourront être facturés au Client au tarif en vigueur au jour de la restitution. En cas de non-restitution de ou des équipement(s), Régivision facturera le matériel et/ou les équipement(s) au tarif en vigueur. 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 chez les Clients bénéficiant de ce mode de paiement. La facturation sera maintenue, même si le Client restitue son matériel après la facturation.

14. Transfert du Contrat :

Lors de son déménagement, au lieu d'une résiliation, l'abonné 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 Régivision et qu'il soit à jour du paiement de ses factures. Si tel est le cas, le génie civil en domaine public pourra éventuellement être pris en charge par Régivision et le génie civil en domaine privé restera à la charge du Client pour une maison individuelle. Sur le réseau Régivision, le génie civil pour un logement collectif sera pris en charge par Régivision. Les frais de mise en service peuvent éventuellement être pris en charge par Régivision. En fonction des services souscrits avant le transfert, la prise correspondante pourra être éventuellement installée gratuitement, à raison d'une prise par logement / local professionnel. 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 du Contrat. Pour le cas où la Prise Terminale Optique (PTO) ne pourrait pas être installée du fait d'une inaccessibilité des infrastructures situées en domaine privé (gaine ou fourreau bouchés par exemple), les travaux de génie civil en domaine privé devront être effectués à ses frais par le Client. Si ce dernier refuse de réaliser les travaux nécessaires à la mise en place de la PTO, des frais lui

seront facturés au tarif en vigueur au jour de la résiliation conformément aux tarifs des prestations applicables par Régivision sur le réseau FFTH.

Dans tous les cas, le Client doit prendre contact avec Régivision afin de valider les modalités de transfert de son Contrat.

15. Assistance téléphonique TV, Internet et Téléphonie :

Régivision met à disposition de ses Clients, du lundi au vendredi entre 8h et 17h, une Assistance téléphonique accessible via le numéro 03 82 84 36 91. En dehors des horaires mentionnés, le répondeur est relevé par l'astreinte. Il est possible aussi de contacter Régivision, en dehors des horaires ci-dessus, via le formulaire de contact disponible sur le site regivision.net/Regie/Urgences-contact.html.

Cette assistance ne prendra en compte que les questions strictement liées à la réception des chaînes TV, à l'établissement de la connexion ou à l'utilisation des services de Téléphonie fixe.

En cas de modification des horaires, Régivision s'engage à en informer le Client dans les conditions de l'article 23 et à conserver un niveau de service équivalent.

Pour chaque appel du Client au service d'Assistance téléphonique, le Client sera identifié et les informations recueillies pourront être stockées et traitées par Régivision.

Le Client qui a opté pour des services à usage professionnel sera traité prioritairement.

16. Engagements et indemnisations

Régivision fera ses meilleurs efforts pour garantir une continuité des services, sous réserve des contraintes et aléas indépendants de sa volonté 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 des réseaux gérés par Régivision.

Les contraintes et aléas peuvent être soit :

- Inhérents aux matériels ou aux logiciels utilisés par Régivision ou par le Client compte tenu des connaissances acquises en la matière et des technologies utilisables,
- Extérieurs aux réseaux dans le cas d'actions de tiers, volontaires ou accidentelles, d'incendie, d'explosion ou 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.

Régivision met à la disposition du Client un outil de test de bande passante directement accessible sur son site internet. Si le Client invoque une défaillance des services, il devra effectuer ses mesures sur cet outil pour qu'elles puissent être recevables et en conserver les traces (copies d'écran...)

16.1. Nécessité de contacter l'assistance

Lorsque le Client constate une défaillance des services souscrits, qu'elles qu'en soient l'origine et la teneur, il devra en aviser Régivision dans un délai de six (6) jours ouvrés. Le Client devra fournir à l'Assistance tout document justificatif en sa possession à l'appui de sa demande. Dès lors, Régivision et le Client s'efforceront d'identifier la cause de la défaillance et d'y apporter la solution adéquate.

L'Assistance, après avoir qualifié le problème rencontré, définira si la situation ouvre droit, au profit du Client, à une indemnisation de la part de Régivision, et ce conformément aux cas énumérés ci-dessous.

La demande d'indemnisation devra être adressée par écrit à Régivision, dans un délai de six (6) jours ouvrés à compter de la validation du problème par l'Assistance de Régivision.

16.2. Interventions sur les réseaux

Régivision est autorisé 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. Le Client sera informé par mail de la date et de la durée d'intervention au moins quarante-huit (48) heures avant l'intervention, à condition que ce dernier ait fourni à Régivision une

adresse électronique de contact à jour ou sur le site Internet, Facebook et sur la chaîne locale.

Des interruptions non programmées peuvent également 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. Des interruptions, notamment du service Téléphonie, peuvent également survenir en raison de la technologie de voix sur IP.

Du fait de ces cas de force majeure, Régivision ne peut garantir un fonctionnement des services 24 (vingt-quatre) heures sur 24 (vingt-quatre) et 7 (sept) jours sur 7 (sept). Dans tous les cas, Régivision fera ses meilleurs efforts pour rétablir les services le plus rapidement possible.

Régivision prendra soin, dans la mesure du possible, d'informer le Client de toute intervention.

Les interruptions programmées, relevant d'un cas de force majeure ou étant imputable au Client n'ouvrent pas droit, au profit de ce dernier, à une quelconque indemnisation.

16.3. Disponibilité du service Internet

Régivision s'engage à assurer une disponibilité du Service d'accès à Internet supérieure ou égale à quatre-vingt-dix-sept (97) % sur le réseau couvert par Régivision.

En cas d'interruption non programmée des services, le Client devra en informer l'Assistance et Régivision s'engage à rétablir les services interrompus dans un délai de sept (7) jours ouvrables à

compter de la prise en compte de l'incident par l'Assistance.

Le dépassement de ce délai de rétablissement ouvre droit au profit du Client à une indemnité forfaitaire, globale et définitive équivalant à un (1) mois d'abonnement au tarif en vigueur au jour de la prise en compte de la demande par Régivision.

Ce dédommagement n'est pas dû dans le cas où le retard n'est pas imputable directement à Régivision, mais relève d'un cas de force majeure ou est imputable au Client.

16.4. Niveaux de débits

Conformément au Code de la Consommation (art D224-53), Régivision met à disposition du Client les débits montants et descendants de ses offres sur tous ses supports commerciaux et notamment sur le récapitulatif contractuel qui lui est remis lors de sa souscription. Le débit internet proposé est un débit maximum alloué et varie en fonction des équipements du Client et de leurs capacités techniques. Pour les offres internet, il s'agit d'un débit partagé au sein du foyer pour tous les équipements connectés. Le débit maximum descendant dépend de la configuration des équipements du Client et ne relève pas de la responsabilité de Régivision.

Le Client, qui aurait constaté des niveaux de débits montants et descendants ne correspondant pas à l'offre souscrite, et ce, au cours du mois écoulé, devra prendre contact avec l'Assistance de Régivision et lui transmettre les copies écran des

tests de bande passante réalisés sur le site www.regivision.net.

Pour le cas où le problème de débit serait avéré, il pourrait prétendre à une indemnisation. Il devra en faire la demande par écrit à Régivision dans un délai de sept (7) jours ouvrables à compter de la validation du problème par l'Assistance de Régivision. Si tel était le cas, un mois d'abonnement lui serait offert.

Ce dédommagement n'est pas dû dans le cas où le retard n'est pas imputable directement à Régivision, mais relève d'un cas de force majeure ou est imputable au Client.

16.5. Portage ou changement de fournisseur

En cas de faute de Régivision étant à l'origine d'un retard dans le portage du numéro du Client, d'une perte d'un numéro à porter, d'une non-présentation de Régivision à un rendez-vous de service ou d'installation lié à une procédure de portage ou à un changement de fournisseur, Régivision a mis en place un mécanisme d'indemnisation du Client consistant en un geste commercial sur le prix de la portabilité ou de l'abonnement, et ce, conformément à l'article L224-42-1 du Code de la Consommation. Toute demande d'indemnisation effectuée par un Client à ce titre sera donc étudiée par Régivision dans le cadre de la procédure décrite à l'article 27.

16.6. Délai de mise en service

En cas de faute de Régivision étant à l'origine du non-respect du délai de

raccordement indiqué aux Informations précontractuelles, le Client bénéficiera, à titre d'indemnité forfaitaire, globale et définitive, d'un (1) mois d'abonnement offert, au tarif prévu dans son Contrat. En cas de retard imputable à un cas de force majeure, au fait d'un tiers ou au Client, l'indemnité ne sera pas due.

17. Propriété des installations et des équipements :

Les équipements remis ou installés par Régivision, jusqu'à et y compris la première prise, sont mis à disposition du Client pour son usage exclusif et restent la propriété de Régivision. A ce titre, ils devront être maintenus en état de fonctionnement pendant toute la durée du Contrat. Le Client s'interdit d'endommager, de démonter et d'emporter tout équipement sous peine de se voir facturer leur remplacement, réparation ou réinstallation dans le logement / local professionnel concerné.

De même, tout équipement et accessoire fourni au Client par Régivision, restent sa propriété et ne peuvent être saisis, vendus, échangés ou prêtés à un tiers par le Client.

Les équipements sont fournis dans leur emballage d'origine et sont accompagnés de divers accessoires. 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 de

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 Régivision. 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 Régivision.

18. Maintenance du réseau :

Pour pouvoir assurer la maintenance normale du réseau déployé par Régivision, le Client autorise Régivision à accéder à toute installation raccordée à celui-ci. Le Client signalera immédiatement à l'assistance téléphonique de Régivision tout dérangement survenu dans ladite installation, qu'il s'engage à rendre accessible aux agents de la Régivision.

Ne sont pas considérés comme faisant partie de la maintenance normale et feront l'objet d'une facturation au tarif en vigueur au jour de l'évènement, 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 Régivision sur les installations du Client et à la demande de ce dernier,
- Interventions sur des équipements de Régivision utilisés de façon non conforme à leur destination normale,

- Chocs, dommages électriques, dégâts des eaux, orages, incendies ou tout autre événement susceptible d'endommager les équipements de Régivision,
- Interventions sur les installations de Régivision par des tiers non habilités,
- Prestations d'installation et de maintenance d'équipement(s), effectués par Régivision au domicile du Client. Avant toute intervention, le Client devra effectuer une sauvegarde de ses fichiers, Régivision ne pouvant pas être tenue pour responsables d'éventuelles pertes de données,
- Déplacement des techniciens pour donner suite à un appel non justifié par un problème relevant de la maintenance.

19. Maintenance du matériel :

La maintenance du ou des équipement(s) mis à disposition de l'abonné est de la compétence exclusive de Régivision. L'abonné s'interdit donc d'intervenir ou de faire intervenir un tiers sur ce matériel. La maintenance est assurée gratuitement par Régivision dans ses locaux et pendant ses horaires d'ouverture. Toute demande d'intervention consécutive à une mauvaise manipulation par l'abonné ou un tiers fera l'objet d'une facturation aux tarifs en vigueur au jour de la survenance.

Assistance Téléphonique Internet et Téléphonie : Pour tout problème de signal concernant la réception

télévisuelle, l'internet ou la téléphonie, appelez Régivision au 03.82.84.36.91, du lundi au vendredi de 8h à 12h et de 13h à 17h.

20. Portabilité entrante et sortante :

La date de portage ne peut faire l'objet d'aucune modification de la part du Client, qui est informé que le service de Téléphonie concerné est susceptible d'être suspendu ou perturbé le jour du portage. Régivision demande donc au Client, lors d'une portabilité entrante ou sortante, de prendre toute disposition utile, afin que la suspension du service ou les perturbations le jour du portage soient sans conséquence pour lui.

20.1 Portabilité entrante

La portabilité entrante consiste pour le Client, titulaire de la ligne, à pouvoir continuer à utiliser le numéro de téléphone fixe, qui lui a été attribué par un autre opérateur que Régivision. Si le Client opte pour la portabilité entrante, il devra fournir à Régivision le Relevé d'Identité Opérateur (RIO) correspondant à sa ligne de téléphone fixe et la dernière facture de l'ancien opérateur. Sans ce numéro, Régivision n'acceptera aucune demande de portabilité entrante.

Modalités d'obtention du RIO :

- Composition du numéro de téléphone : 3179 à partir de la ligne fixe
- Demandez après l'écoute des instructions, de renvoyer le code

RIO par SMS au numéro de Régivision : 06.80.07.15.57 ou sur un téléphone portable du Client.

Cette demande entraîne uniquement la résiliation du Contrat de Téléphonie fixe passé entre l'opérateur précédent et le Client. Il appartient au Client de résilier ses autres Contrats (TV et Internet), voire le Contrat de Téléphonie fixe, mais seulement une fois que la portabilité entrante aura été effectivement réalisée par Régivision auprès de son ancien opérateur. L'ensemble du matériel (box, câble, ...) doit, par la même occasion, être renvoyé au précédent opérateur.

La portabilité entrante du numéro de téléphone fixe ne pourra être effective que si la résiliation est acceptée par le précédent opérateur. Le Client reste tenu de toutes ses obligations, notamment financières, envers le précédent opérateur jusqu'au jour de sa résiliation. Régivision ne peut pas être tenu pour responsable de l'impossibilité de porter en entrant le numéro du Client, ni du délai de report ou du refus opposé par le précédent opérateur.

Lors de l'installation, Régivision indiquera au Client la date à laquelle, il peut résilier chez l'ancien opérateur.

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

Le Client est informé que :

- La portabilité entrante du numéro n'emporte pas le transfert des

services, dont il bénéficiait au titre du contrat souscrit antérieurement,

- Le service est susceptible d'être suspendu ou perturbé le jour du portage,
- L'abonnement au service de Téléphonie fixe est facturé conformément à l'article 8 des présentes. Régivision attire l'attention du Client sur le fait que, tant que la résiliation de son précédent abonnement auprès de son ancien opérateur n'est pas effective, il peut encore recevoir des factures au titre de cet abonnement, alors que Régivision facture déjà son nouvel abonnement.
- La demande de portabilité pour la Téléphonie fixe est envoyée le jour de la signature du Contrat.

20.2 Portabilité sortante

L'acceptation de la demande de portabilité sortante de l'abonné transmise par le nouvel opérateur du Client à Régivision est subordonnée aux conditions suivantes :

- La demande de portabilité sortante ne peut être effectuée que par le nouvel opérateur du Client et sur demande de ce dernier,
- Le numéro fixe porté ne peut faire l'objet d'une autre demande de portabilité simultanée,
- Le Client a accès au code RIO (Relevé d'Identité Opérateur) correspondant à sa ligne fixe en composant le 3179 (numéro gratuit) ou via le site allo.regivision.fr. Dans le cas où, le Client a déjà résilié son abonnement de téléphonie fixe, le

code RIO est disponible en composant le 0 805 0841 98 (numéro gratuit) pendant quarante (40) jours ouvrés après la résiliation du Contrat d'abonnement à la Téléphonie fixe.

L'acceptation de la demande de portabilité sortante sera confirmée au Client par le nouvel opérateur.

La demande de portabilité sortante entraîne uniquement la résiliation du Contrat d'abonnement au service de Téléphonie fixe souscrit auprès de Régivision. La résiliation prend effet au jour du portage effectif du numéro et uniquement pour ce service, sans préjudice des dispositions contractuelles relatives aux durées d'engagement.

Le Client reste tenu des obligations qui le lient à Régivision et notamment :

- Du respect du délai minimum d'engagement d'un (1) an,
- Du paiement des communications en dépassement, hors forfait ou hors abonnement restant à facturer. Régivision demeure, en tout état de cause, étranger aux relations contractuelles entre le Client et le nouvel opérateur. La responsabilité de Régivision ne saurait être engagée en raison d'une faute, d'inexécution, de défaillances ou de dysfonctionnements imputables au Client ou au nouvel opérateur de celui-ci et qui auraient pour effet de retarder, d'interrompre, de perturber ou d'empêcher le portage.

21. Annuaire :

Lors de la souscription au service de Téléphonie fixe, le Client peut choisir ou non d'être inscrit dans la base de données des abonnés de Régivision. Cette base, sous réserve des droits exprimés par le Client en matière de protection de données, est mise à disposition des fournisseurs de renseignements téléphoniques et des éditeurs d'annuaire imprimés et électroniques qui en font la demande, et ce, à des fins de parution et de communication au public.

Le Client garantit à Régivision l'exactitude de toutes les données personnelles fournies en vue de son inscription dans la base de données de Régivision et reste seul responsable de la conformité et de la mise à jour de ces informations.

Régivision n'est pas responsable de la non-reprise des données ou des données reprises de façon erronée par les éditeurs, ainsi que de la date de publication des bases d'annuaire. Le Client a la possibilité de s'opposer à tout moment et gratuitement à ce que son numéro de téléphone fixe, ainsi que ses coordonnées, soient publiées dans les annuaires et communiquées par les services de renseignement. Le Client peut également limiter à tout moment et gratuitement les critères de parution concernant ses coordonnées en prenant contact auprès de Régivision à Nilvange.

Ainsi le Client peut choisir de ne faire apparaître que :

- L'initiale du prénom du titulaire du Contrat,
- Les noms et prénom en entier du titulaire du Contrat et un autre prénom,
- Les noms et prénom du titulaire du Contrat et un tiers.

Et s'opposer :

- A ce que l'adresse complète de son domicile figure sur les annuaires et services de renseignements,
- A ce que ses données à caractère personnel soient utilisées dans des opérations de prospection directes par voie postale ou par voie de communications électroniques, à l'exception d'opérations concernant la fourniture du service et relevant de la relation contractuelle entre le Client et Régivision,
- A ce qu'il figure dans des listes permettant la recherche inversée de son identité à partir de son numéro de téléphone.

En parallèle, le Client peut s'inscrire librement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique « Bloctel », via le lien <https://www.bloctel.gouv.fr/>.

22. Responsabilités :

Responsabilité de Régivision :

Dans le strict cadre du Contrat souscrit par le Client, Régivision ne pourra être tenu responsable que des dommages personnels, directs et certains subis par le Client, à l'exclusion de tout dommage indirect ou 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 Régivision, seuls les dommages prévisibles seront indemnisés.

Régivision ne saurait être tenu pour responsable des conséquences de la résiliation par le Client des services souscrits auprès de son précédent opérateur, notamment si cette dernière est réalisée avant la pose et l'activation de la prise de Régivision dans son logement/local.

De même, Régivision ne saurait être tenu pour responsable des pannes, coupures de lignes, mauvaises configurations de matériels, des équipements qui ne sont pas sous contrôle direct ou qu'il n'a pas fourni, et notamment des liaisons de tout type, assurées par d'autres prestataires.

Régivision 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, Régivision ne saurait être tenu 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.

Enfin, la responsabilité de Régivision ne pourra être engagée du fait de l'infection ou de la détérioration des données et logiciels du Client par tout virus présent sur le réseau Internet, ni de toute intrusion dans les équipements du Client. Il est rappelé que Régivision est responsable de la qualité de la connexion depuis le nœud Internet jusqu'au point d'entrée du réseau, propriété de Régivision, situé au domicile ou dans le local du Client.

Régivision est responsable des outils logiciels mis à disposition de ses Clients lors de la souscription du Contrat et nécessaires à la connexion et à l'échange de données entre le Client et la plateforme informatique Régivision, sauf en cas d'utilisation non-conforme aux instructions de Régivision.

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 Régivision, 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 sont, soit envoyés au Client par courrier postal, soit remis en mains propres au Client, soit envoyés par mail à l'adresse fournie par le Client. Ils sont personnels et ne peuvent en aucun cas être transférés à un tiers sous peine de résiliation immédiate du Contrat par Régivision. Il est expressément convenu que le Client 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 à la charge du Client, sans que puisse être recherchée la responsabilité de Régivision, les

conséquences dommageables de ses fautes et 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 courriels non sollicités, de mettre en péril la sécurité ou la disponibilité des serveurs ou du réseau ou le bon fonctionnement du service,
- De se rendre coupable d'acte de piratage d'œuvres de tiers, notamment par le 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 disposition sans autorisation préalable de Régivision,
- D'effectuer tous agissements visant à se connecter au réseau Régivision 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, au détriment financier de Régivision, sa connexion avec des tiers autres que le cercle familial, privé ou salarial (en particulier technologie WIFI), de la céder, de la

revendre partiellement ou totalement,

- 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),
- D'utiliser le service de Téléphonie fixe :
 - o A des fins autres que personnelles et familiales dans le cadre d'un abonnement à destination des particuliers,
 - o En-dehors du cercle professionnel pour un Contrat à destination des professionnels,
 - o En générant une consommation de communications supérieure à douze (12) heures par jour,
 - o A titre gracieux ou onéreux en tant que passerelle de réacheminement de communications,
 - o De façon ininterrompue par le biais, notamment d'une composition automatique et en continue de numéros sur la ligne,
 - o Sur des lignes groupées ou sur une ligne RNS,
 - o Pour l'envoi en masse de messages, de façon automatisée ou non, et ce, qu'elle qu'en soit la finalité,
 - o A des fins de cession, revente totale ou partielle.

Ces cas ne sont pas limitatifs et Régivision se réserve le droit de résilier ou suspendre tout Contrat en cas d'agissement illicite ou illégal constaté par Régivision ou les autorités publiques compétentes.

Régivision ne saurait être tenu 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 qu'en cas de manquement à cette obligation, il pourra être identifié par tout ayant droit et par l'Autorité de Régulation de la Communication Audiovisuelle et Numérique (ARCOM) 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 de 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).

Le visionnage de programmes de catégorie V (œuvres cinématographiques interdites aux mineurs de moins de dix-huit (18)

ans, ainsi que les programmes pornographiques ou de très grande violence réservés à un public averti) est susceptible de nuire à l'épanouissement physique, mental ou moral des mineurs. Toute personne qui permettrait à des mineurs d'avoir accès à de tels programmes s'expose à des sanctions pénales (articles 227-22 et 227-24 du Code Pénal). Conformément au droit en vigueur, Régivision met à la disposition du Client un dispositif de contrôle parental, à savoir un système de verrouillage rendant impossible l'accès à ces programmes de catégorie V, sans la saisie d'un code personnel (code PIN), que le Client s'engage à ne pas communiquer à un tiers. Le Client devra ainsi créer un code d'accès à ces programmes contenant au moins quatre (4) chiffres et dédié à cet usage, y compris s'il n'envisage pas de visionner de tels programmes, et préserver la confidentialité de ce code. Par la suite, le Client devra obligatoirement renseigner au préalable ce code pour accéder et visionner un de ces programmes. Dans tous les cas, Régivision invite le Client à se rapporter à la signalétique mise en place par les éditeurs des chaînes et/ou des stations.

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 publique, hors du

cercle familial. Il s'engage donc, à ne pas rendre lesdits 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, troubles de la concentration et dépendance aux écrans,

De même, le Client reconnaît être informé que visionner des programmes en 3D peut entraîner des maux de tête, nausées,

23. Modification du Contrat par Régivision :

Conformément à l'article L224-33 du Code de la Consommation, tout projet de modification des conditions contractuelles sera notifié par Régivision au Client, sur support durable, au moins un (1) mois avant son entrée en vigueur. S'il n'accepte pas les nouvelles conditions contractuelles, le Client pourra résilier le service ou le Contrat sur lequel porte ces modifications, sans aucun frais ni droit à dédommagement, et ce, dans les quatre (4) mois suivant la notification du projet de modification.

Ne sont pas concernées par le présent article les modifications contractuelles suivantes :

- celles étant exclusivement prises au bénéfice du Client,
- celles ayant un caractère purement administratif et sans incidence négative pour le Client,
- celles découlant directement de la législation applicable.

Toutes les modifications des conditions contractuelles sont disponibles au siège de Régivision à Nilvange et sur le site www.regivision.net.

24. Données personnelles :

Régivision s'engage à ce que la collecte et le traitement des données des Clients soient conformes au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) et à la loi dite « Informatique & Libertés ».

Le Client est informé que Régivision collecte des données telles que, des données d'identification (nom, prénom, date et lieu de naissance, informations relatives au tiers payeur, le cas échéant), des données relatives à la vie personnelle et familiale (numéros de téléphone, adresse de messagerie électronique, situation matrimoniale), des données relatives aux services souscrits et à la consommation qui en est faite (données de connexion, enregistrement des appels au service d'assistance) et des données financières (coordonnées bancaires, mode de paiement des factures, mandat de prélèvement).

D'autres données sont générées par l'usage de ces services ou des matériels fournis par Régivision,

dont la VialisBoxTV, notamment les informations relatives aux communications émises et reçues, ou les informations de connexion aux services en ligne.

Pour ce qui est des services en ligne, il est précisé que la VialisBoxTV, fournie par Régivision à tout Client en faisant la demande, ne contient aucune donnée à caractère personnel. Afin de faire fonctionner sa VialisBoxTV (système Android), le Client doit créer et/ou enregistrer son compte Google sur cette dernière, Régivision n'ayant pas accès aux login et mot de passe du compte Google du Client.

Certaines applications sont déjà présentes sur la VialisBoxTV, d'autres seront à installer directement par le Client. Pour s'y connecter, celui-ci devra respecter les spécifications de leurs éditeurs et y intégrer, si besoin, ses login et mot de passe. Régivision n'accède pas non plus à ces informations, contrôlées uniquement, et le cas échéant, par les détenteurs des applications (chaîne TV par exemple).

De même, Régivision n'a pas accès aux données de consommation du Client relativement à son usage des dites applications.

Conformément aux dispositions des présentes Conditions Générales de Vente, le Client peut faire appel au service support de Régivision. En cas de besoin, et après accord du Client, celui-ci se connectera à la VialisBoxTV du Client et aura momentanément accès aux

informations qui y sont stockées. Cet accès se fera dans le respect strict des données du Client et de la confidentialité de ses informations qui ne seront pas stockées par Régivision.

Afin d'assurer cette confidentialité et de protéger les données à caractère personnel du Client, celui-ci est invité à les supprimer de sa VialisBoxTV avant toute restitution du matériel à Régivision, pour quelque cause que ce soit (remplacement, résiliation...). Pour se faire, le Client pourra se reporter au manuel qui lui a été remis lors de la réception de la VialisBoxTV ou sur le site de Régivision.

Régivision informe le Client que, lors de chaque restitution, il procède à une remise en configuration « usine » de tout matériel entrant en sa possession, ce qui permet de s'assurer à nouveau de l'effacement de toutes les données à caractère personnel du Client.

Régivision utilise les données personnelles collectées auprès du Client pour fournir les services souscrits (prestations TV – Internet – Téléphonie, demandes de prestations complémentaires ou de services optionnels, ...), pour facturer ses prestations ou pour la gestion des comptes Clients. Les traitements réalisés à ces fins sont nécessaires à l'exécution du contrat qui lie le Client à Régivision.

Régivision est également amené à proposer au Client des offres en lien avec les services auxquels il a souscrit ou à lui soumettre des enquêtes de satisfaction dans le

cadre de campagnes promotionnelles ou de communication, et ce, sur la base de l'intérêt légitime de Régivision. Ces données sont par ailleurs conservées et/ou transmises aux autorités compétentes dans le strict cadre des obligations légales de Régivision (réponse à des questions judiciaires, etc, ...).

Enfin, certaines communications peuvent être transmises au Client sur la base de son consentement, consentement qu'il peut retirer à tout moment en contactant Régivision à Nilvange.

Ces informations sont traitées et conservées par Régivision pendant une durée maximale de dix (10) ans à compter de la clôture de l'exercice comptable suivant la date de résiliation du Contrat ou la date de paiement de la dernière facture impayée, et ce au titre de ses obligations légales (art. L. 123-22 du Code de Commerce).

Par ailleurs, Régivision informe ses Clients que, conformément à la Loi pour la confiance dans l'économie numérique de 2004, elle a l'obligation de collecter et conserver pendant un (1) an, les données de connexion et d'identification de ses Clients utilisant Internet, ces dernières devant être transmises aux autorités compétentes à première demande.

En vertu du RGPD et de la Loi « Informatique et Libertés », le Client, justifiant préalablement de

son identité bénéficie d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition, et d'un droit à la limitation, à l'effacement et à la portabilité de ses données, à exercer auprès du Délégué à la Protection des Données (DPO) de Régivision : CDG57, Centre de Gestion de la Fonction Publique Territoriale de la Moselle, 16, rue de l'Hôtel de Ville BP 50229, 57952 MONTIGNY-LES-METZ CEDEX.

Régivision informe également le Client qu'il a la possibilité d'effectuer une réclamation auprès de la CNIL (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés), autorité de contrôle.

Conformément à l'article 85 de la Loi « Informatique et Libertés », Régivision informe le Client que les droits des personnes à l'égard des traitements de leurs données à caractère personnel, s'éteignent au décès de leur titulaire. Néanmoins, celui-ci a la possibilité de définir des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de ses données après son décès. Ces directives sont générales ou particulières et définissent la manière dont la personne entend que ses droits soient exercés après son décès. Le Client peut informer Régivision de sa volonté de communiquer ou non ses données à un tiers qu'il aura préalablement désigné.

Pour plus d'informations sur la façon dont Régivision protège les

données de ses Clients, une Politique relative aux données personnelles est accessible sur le site Internet de Régivision.

25. Coopérations avec les Autorités Publiques :

Régivision 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 de Téléphonie fixe. La responsabilité de Régivision ne saurait être engagée en cas de communications d'éléments confidentiels relatifs aux données du Client en sa possession à la suite de toute demande émanant des autorités judiciaires ou administratives et des services de police ou de gendarmerie.

26. Intégrité du Contrat :

Le Contrat ne peut être modifié que par avenant signé par Régivision et le ou les Client(s) désigné(s) dans le Contrat. 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.

27. Traitement des réclamations et médiation :

En cas de litige, le Client est informé qu'il peut adresser une réclamation à Régivision, puis recourir à la procédure de médiation de la consommation détaillée ci-dessous. En premier lieu, le Client est invité à adresser sa demande écrite à l'adresse suivante :

Régivision 4, rue de Soissons 57240 NILVANGE

Régivision s'engage à accuser réception de sa réclamation dans un délai de sept (7) jours calendaires à compter de sa réception, et adressera une réponse au Client dans un délai d'un (1) mois à compter de la réception de la réclamation.

Après épuisement des recours internes à Régivision, en l'absence de réponse sous un (1) mois ou si la réponse ne le satisfait toujours pas, le Client peut, dans un délai d'un (1) an, saisir le Médiateur des Communications Electroniques à l'adresse suivante :

- <https://www.mediation-telecom.org/>
- La Médiation des Communications Electroniques – CS 30342 – 94257 GENTILLY CEDEX

Le Client est informé de la nécessité de conserver tous les échanges relatifs à la résolution amiable de sa réclamation, éléments qu'il devra produire lors

de la médiation devant le Médiateur des Communications Electroniques.

28. Juridiction compétente et droit applicable :

A défaut d'accord amiable suite aux démarches précisées ci-dessus, tout litige portant sur l'interprétation et/ou l'exécution du Contrat sera soumis aux tribunaux judiciaires compétents de Thionville. Le Contrat, rédigé en langue française, est soumis au droit français.

29. Convention de preuve :

Pour les besoins du présent Contrat et conformément à l'article 1366 du Code Civil, 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 s'échangent pour l'exécution du présent Contrat.

30. Droit de rétractation renonciation :

Dans le cadre de Contrat conclus à l'accueil de Régivision, le Client ne peut bénéficier d'aucun droit de rétractation.

Dans le cadre d'un Contrat conclu à distance, conformément aux articles L221-18 et suivants du Code de la Consommation, le Client bénéficie d'un délai de rétractation de quatorze (14) jours calendaires pour exercer son droit de rétractation. Ce délai court à compter du jour de la conclusion du Contrat. Lorsque le délai s'achève

un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvré suivant. Le délai de rétractation est également applicable au Client professionnel souscrivant un Contrat, dont l'objet n'entre pas dans le champ d'application de leur activité principale et dont le nombre de salariés employés est inférieur ou égal à cinq (5) personnes.

Le Client (tel que défini ci-dessus), auquel aucune pénalité ne peut être réclamée, n'a pas à motiver sa décision. La rétractation doit être exercée avant l'expiration du délai ci-dessus, notamment grâce au formulaire type ci-dessous. Pour toute rétractation faite en ligne, Régivision fournira au Client un accusé de réception par écrit. La totalité des sommes éventuellement versées par le Client lui seront intégralement remboursées dans les quatorze (14) jours suivant l'exercice du droit de rétractation.

Pour le cas où le Client demande l'exécution du Contrat pendant le délai de rétractation et qu'il se rétracte avant la fin de celui-ci, il reste redevable du montant correspondant au service réellement fourni jusqu'au jour de la rétractation, ainsi que des éventuels frais annexes prévus du Contrat.

L'exercice du droit de rétractation met fin au Contrat principal, ainsi qu'à tout Contrat accessoire. Le Client qui avait demandé la portabilité de son numéro de téléphone peut conserver son

numéro s'il le désire, sans interruption de service, s'il adresse, avant la fin du délai de rétractation, une demande de conservation du numéro à un autre opérateur auquel duquel il a souscrit un nouveau Contrat.

Conformément à l'article 13 des présentes, tout équipement fourni par Régivision doit lui être retourné aux frais du Client, en état de fonctionnement, dans son carton d'emballage et accompagné de tous ses accessoires. A défaut, le Client sera facturé du prix correspondant

aux éléments manquants ou endommagés conformément au tarif en vigueur au jour de la facturation.

FORMULAIRE DE RETRACTATION

Réservé au Client, consommateur ou professionnel tel que défini à l'article 30,
Souhaitant annuler un Contrat souscrit à distance.

Articles L221-3, L221-18 et suivants du Code de la Consommation

-----NB :
Veuillez compléter, signer et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter.

A l'attention de SIVOM REGIVISION
Adresse postale : 4, rue de Soissons 57240 NILVANGE
Adresse mail : contact@regivision.net

Je/nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du Contrat portant sur la prestation de services ci-dessous :

Contrat n° : _____ conclu le : _____

Nom(s) et prénom(s) du (des) Client(s) :

Adresse du (des) Client(s) :

Signature du (des) Client(s) :

Date : _____

(*) Rayer la mention inutile