

## INFORMATIONS PRECONTRACTUELLES

Cher Cliente, cher Client,

Dans la cadre de votre souscription à une offre à titre particulier, professionnel, aux titres de collectivités ou logements collectifs auprès du Sivom Régivision :

- Solo TV ou Internet
- Duo TV + Internet ou Internet + Téléphonie
- Trio Télévision + Internet + Téléphonie
- Collectivités (logements collectifs ou collectivités administratives) Internet + Téléphone
- Collectivités (logements collectifs ou collectivités administratives) Internet
- Fibre Professionnel

Nous vous prions de bien vouloir trouver ci-dessous les **informations précontractuelles** qui vous ont été présentées lors de votre entretien avec l'un de nos agents de Régivision et que vous reconnaissez avoir reçues.

Présentation du Sivom Régivision : Fournisseur et Opérateur de services TV, Internet et Téléphonie, basé à Nilvange. Contacts service : 03 82 84 36 91 du lundi au vendredi de 8h à 12h et de 13h à 17h et sur [contact@regivision.net](mailto:contact@regivision.net).

Caractéristiques essentielles des services :

- ✚ Internet : pour les particuliers ou collectivités, un modem est mis à disposition avec caution et location mensuelle ou pour les professionnels, un modem fibre optique ONT (Optical Network Termination) avec caution, portail webmail, 5 adresses mails fournies par Régivision et gestion de l'adresse mail actuelle utilisée, adresse IP fixe ou dynamique. Régivision ne garantit pas le débit en wifi. Le Client est seul responsable des informations qu'il fait transiter sur le réseau Internet.
- ✚ Télévision : + de 60 chaînes TV et chaînes de radio dans l'offre de base (liste disponible sur le site [www.regivision.net](http://www.regivision.net) ). Equipement décodeur VialisBoxTV mis à disposition permettant d'accéder à l'offre de base TV, ainsi qu'à des options et/ou bouquets TV, services de replay, chaînes 4K, enregistrement de 40h de programmes, gestion du direct et guide électronique des programmes.
- ✚ Téléphonie fixe : attribution d'un numéro de téléphone Régivision ou portage de votre numéro fixe actuel, portail [allo.regivision.fr](http://allo.regivision.fr) : suivi des consommations téléphoniques détaillées. Appels illimités depuis une ligne fixe Régivision vers les fixes en France métropolitaine et vers plus de 60 autres pays (hors n° courts et spéciaux) et vers les mobiles en France métropolitaine, la liste des destinations et les tarifs des appels sont disponibles sur le site [www.regivision.net](http://www.regivision.net), option d'appels vers les mobiles en France métropolitaine incluse.

Mise à disposition de la documentation technique, commerciale et câbles :

- ✓ Schémas de branchement
- ✓ Brochure tarifaire
- ✓ Guides d'utilisation pour la VialisBoxTV et les services de téléphonie
- ✓ Câbles TV et internet (coaxiaux, HDMI, RJ45, secteur) et d'une télécommande pour le décodeur VialisBoxTV

Type de réseau avec précision de la technologie utilisée et modalités d'accès :

- ✚ Réseau câblé sur les réseaux de Régivision : fibre optique, sauf raccordement du domicile en câble coaxial réseau FTTLA (**Fiber To The Last Amplifier** : Fibre jusqu'au dernier amplificateur)
- ✚ Les raccordements peuvent être effectués en aérien, souterrain ou en façade
- ✚ Pour les professionnels, la fibre est disponible directement dans les locaux

Matériel mis à disposition ou remis, inclus dans l'offre ou payant :

- ✚ Modem et/ou décodeur VialisBoxTV remis à nos bureaux ou lors de l'intervention des agents chez le Client
- ✚ En fin de contrat, à la demande de Régivision, le matériel est à ramener ou à renvoyer à nos bureaux
- ✚ Equipements complémentaires en option payante : décodeur VialisBoxTV supplémentaire et répéteur Wifi

Délai de mise en service et frais de raccordement en fonction du réseau et du type de raccordement :

- ✚ Date d'installation en fonction de la technologie du réseau
- ✚ Délai de mise en service en fonction du type de logement et des prises existantes : raccordement ou reconnexion

Détail des prix des services, des options, des prestations supplémentaires et/ou des offres promotionnelles :

- ✚ Prix de l'abonnement à chaque service ou à une offre groupée avec total mensuel
- ✚ Remises éventuelles : offre de bienvenue (6 mois) – Parrainage
- ✚ Frais d'accès au(x) service(s)
- ✚ Prix des options (bouquets TV,...)
- ✚ Facturation des matériels non restitués à l'issue du contrat

Modalités de paiement et de facturation :

- ✚ Facturation par mois échu
- ✚ Une facture pour les frais de mise en service
- ✚ Une facture pour le dépôt de garantie du matériel
- ✚ Prorata temporis pour la 1<sup>ère</sup> facture d'abonnement
- ✚ Date de début de facturation de chaque service :
  - TV, Internet et Téléphonie fixe : au jour du raccordement au réseau, de l'activation de la ligne que la portabilité ait été demandée ou non
- ✚ Modalités de paiement :
  - Prélèvement pour une facturation mensuelle
  - Par chèque à l'ordre du Trésor Public au SGC d'Hayange
  - Par espèces ou carte bancaire au SGC d'Hayange
  - Par virement bancaire au SGC d'Hayange
  - Dates de prélèvement : à compter du 20 du chaque mois

Délai de rétractation et conditions d'application :

- ✚ Quatorze (14) jours à compter de la signature du contrat (contrat conclu à distance)
- ✚ Recueil du consentement en cas de demande expresse du Client de bénéficiaire du service avant la fin du délai de rétractation avec paiement du prix correspondant par le Client
- ✚ Matériel à ramener par le Client en cas de rétractation
- ✚ Formulaire type disponible en fin des Conditions Générales de Vente (CGV)
- ✚ Rétractation non applicable pour les contrats souscrits à nos bureaux

Durée d'engagement :

- ✚ Contrat assorti d'une période minimale d'un (1) an
- ✚ Date d'entrée en vigueur du contrat qui correspond à la date de raccordement effective
- ✚ Date de prise d'effet de chaque service

Portabilité des numéros fixes :

- ✚ Prestation payante
- ✚ Nécessité de fournir le numéro RIO associé
- ✚ Nécessité d'être le titulaire de la ligne
- ✚ Information sur le délai de portage
- ✚ Possibilité de perturbation ou de suspension temporaire du service le jour du portage
- ✚ La portabilité est demandée une fois que la connexion est activée
- ✚ Durant le délai de portage du numéro fixe, le Client peut passer des appels, mais pas en recevoir
- ✚ Une fois la portabilité demandée, la résiliation de son ancien contrat auprès de l'opérateur concerné incombe uniquement au Client qui doit s'assurer du respect des clauses contractuelles auprès de ce dernier
- ✚ Régivision n'est pas responsable, en cas d'impossibilité de porter un numéro ou de report du délai / refus de portage de l'ancien opérateur

Résiliation :

- ✚ A envoyer en courrier recommandé avec accusé de réception ou par mail à l'adresse [resiliation@regivision.net](mailto:resiliation@regivision.net) ou dans nos bureaux
- ✚ Préavis de résiliation de dix (10) jours francs à compter de la réception du courrier recommandé, du mail ou du passage à nos bureaux
- ✚ Frais de coupure appliqué lors de la résiliation, sauf en cas de motif légitime ou force majeure
- ✚ Frais appliqués en cas de non-respect de la durée minimum d'engagement, sauf en cas de motif légitime ou force majeure
- ✚ Possibilité de résilier uniquement un ou plusieurs services/options, ou tout le contrat
- ✚ La résiliation du service Internet entraîne la suppression des boîtes mails associées 6 mois après la date effective de la résiliation

#### Réclamations :

- ✚ A transmettre aux services via courrier postal ou utiliser le formulaire de contact sur le site Régivision
- ✚ Si la réponse ne convient pas, possibilité de saisir le médiateur des Communications Electroniques par mail ou courrier :  
<https://www.mediation-telecom.org/>  
La Médiation des Communications Electroniques – CS 30342 – 94257 GENTILLY CEDEX

#### Indemnisations en cas de :

- ✚ Non-respect du délai de rétablissement du service suite à une interruption non programmée
- ✚ Non-respect des débits annoncés
- ✚ Retard dans le portage d'un numéro de téléphone, d'une perte d'un numéro porté, de non-respect d'un RDV de service ou d'installation lié à une procédure de portage ou à un changement de fournisseur
- ✚ Non-respect du délai de raccordement

#### Bloctel ou annuaire :

- ✚ Possibilité de s'opposer au démarchage téléphonique en s'inscrivant sur la liste d'opposition « BlocTel »
- ✚ Possibilité de s'inscrire sur l'annuaire et de gérer ses données sur ce dernier (coordonnées visibles, liste rouge,...)

Données personnelles collectées par Régivision dans le but de répondre aux interrogations du Client et de lui fournir les services souscrits :

- ✚ Nécessité de présenter des justificatifs d'identité : la mise à jour de ces données incombe au Client qui s'engage à informer Régivision de toute modification ultérieure
- ✚ Fournir une nouvelle adresse lors de la résiliation (sans obligation)
- ✚ Possibilité d'indiquer un tiers payeur au Contrat, le Client restant redevable de toutes les obligations de son Contrat, notamment du paiement des factures en cas de défaillance dudit tiers
- ✚ Possibilité d'adresser les documents contractuels à une adresse différente de celle où est délivré le service

#### Communication des informations :

- ✚ Informations contractuelles obligatoires : CGV, évolution des offres, ...
- ✚ Sur le site Internet [www.regivision.net](http://www.regivision.net)
- ✚ Sur le site Facebook [www.facebook.com/Régivision-SIVOM](https://www.facebook.com/Régivision-SIVOM)
- ✚ Sur le site Facebook [www.facebook.com/MEGAINFOS.REGIVISION](https://www.facebook.com/MEGAINFOS.REGIVISION)
- ✚ Sur la chaîne locale
- ✚ Par mail adresse électronique de contact du client
- ✚ Par courrier
- ✚ Dans nos bureaux à Nilvange
- ✚ Supports de communication (Totem, flyers,...)

Contrat soumis au droit français – Juridiction compétente au choix du client et précisée dans les CGV

Documents contractuels remis aux Clients et disponibles sur le site Internet de Régivision

-  Conditions particulières : le contrat
-  Conditions Générales de Vente (CGV)
-  Informations précontractuelles → il est rappelé au Client que ces 3 documents doivent obligatoirement être conservés par ses soins
-  Documents techniques / mode d'emploi
-  Documentation tarifaire
-  Informations détaillées sur les offres et services supplémentaires

Ces documents sont adressés au Client sur son adresse mail de contact ou remis en mains propres à notre accueil.

Régivision Sivom se tient à votre disposition à tout moment pour répondre à vos interrogations complémentaires

- au 03 82 84 36 91 du lundi au vendredi de 8h à 17h
- au siège de Régivision Sivom du lundi au vendredi de 8h à 12h et de 13h à 17h
- par mail : [contact@regivision.net](mailto:contact@regivision.net)