

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE – PRESTATION DE SERVICES

### « TELEVISION PAR CABLE – INTERNET – TELEPHONIE FIXE » Mises à jour le 26.11.2021

Vous avez choisi 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 votre contrat.

#### **Objet :**

Le présent document a pour objet de définir les conditions générales de vente, les prestations de services « Télévision par câble - Internet - Téléphonie fixe » réservées à un usage personnel ou à un usage professionnel à l'exception de l'offre de téléphonie fixe qui est réservée à un usage seulement personnel. Elles sont disponibles sur simple demande et consultables sur le site Internet [www.regivision.net](http://www.regivision.net). Régivision propose ses offres sur les communes de : Algrange, Fontoy, Knutange, Neufchef, Nilvange, Sérémange et les rues Mine Victor ainsi que Maryse Bastié sur Hayange.

Pour les professionnels, ceci concerne uniquement la fourniture d'offre Internet sur ces mêmes communes.

#### **Prestations de services :**

Le contenu des services pour lesquels l'abonné a opté est défini dans le Contrat. Ce dernier doit être conservé pendant toute sa durée.

#### **Liste des services pouvant être souscrits par l'abonné et figurant sur les supports commerciaux de Régivision :**

##### **Service TV :**

Formules d'abonnement à la Télévision et accès aux programmes radio en mode numérique et tout abonné ayant opté pour un service TV, choisissant de bénéficier de l'option TNT distribuée gratuitement par Régivision, devra s'équiper d'un téléviseur TUNER TNT HT intégré ou, à défaut, d'un décodeur numérique HD. Pour les bouquets thématiques, Régivision fournit à ses abonnés un décodeur TNT HD. Régivision attire l'attention de ses abonnés sur le fait que le modèle de décodeur n'intègre plus de prise péritel et que, par conséquent, une prise HDMI est nécessaire sur le téléviseur pour pouvoir brancher ce décodeur. Pour bénéficier des fonctionnalités d'enregistrement, un disque dur dédié exclusivement au décodeur doit être acheté par l'abonné. Celui-ci sera branché sur le décodeur et sera formaté pour l'enregistrement. En ce qui concerne principalement les abonnements pour les bouquets CANAL+, il est nécessaire à l'abonné de contacter les services de CANAL+ pour activer les droits en mentionnant le type de réception du signal et le numéro de la carte numérique remise à l'abonné. Ce bouquet vous sera facturé directement par CANAL+.

##### **Service Internet :**

Formules d'abonnements à Internet via le réseau câblé par le biais d'un modem fourni à l'abonné par Régivision. A ce jour, il est possible de souscrire un abonnement Internet seul.

##### **Service Téléphonie fixe :**

Formules d'abonnement à la Téléphonie fixe via le réseau câblé par le biais d'un modem fourni à l'abonné par Régivision. L'abonné reconnaît et accepte que Régivision se réserve le droit, sans indemnités pour l'abonné, d'interrompre toute communication dépassant deux (2) heures.

NB : Régivision, 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 abonnés sur ce point avant toute souscription au service. La responsabilité de Régivision ne saurait donc être engagée si l'abonné, bien qu'informé, opte tout de même pour le service. Il est précisé que Régivision fournit un seul et unique modem à l'abonné pour les services Internet et Téléphonie.

Le service téléphonie pourra être souscrit sans le service internet mais toujours avec le service de télévision, sauf si l'abonné réside dans un logement collectif avec TV dans les charges.

Régivision propose un service supplémentaire au service de Téléphonie fixe, permettant à l'abonné de passer depuis le poste fixe de l'abonné et **pour une durée d'une heure et sans cumul des crédits d'un mois sur l'autre**, des appels vers des portables, inclus en France Métropolitaine. Ce service se nomme « Option une (1) heure vers les mobiles ». Au-delà de cette période d'une heure, les appels seront facturés en fonction des conditions commerciales.

#### **Intégrité du contrat**

Le Contrat ne peut être modifié que par avenant signé par Régivision et le ou les abonné(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.

#### **Contractants :**

Pour toute souscription d'un Contrat, l'abonné doit fournir à Régivision une copie de sa carte d'identité. Un tiers peut être désigné comme payeur sur les documents contractuels de l'abonné. Néanmoins, ce dernier reste le cocontractant de Régivision et est à ce titre son interlocuteur principal. L'abonné est tenu d'informer Régivision de toute modification concernant ses coordonnées, son état civil (ex : changement de nom de l'abonné) et ses références bancaires afin que Régivision dispose d'informations à jour à tout moment. Toute modification du Contrat doit se faire par avenant signé par l'abonné. Pour toute souscription au service Téléphonie, si l'abonné souhaite conserver le numéro qui lui a été attribué par ancien 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 l'abonné et l'ancien opérateur sera remise à Régivision lors de la souscription du Contrat.

#### **Durée du Contrat :** (hors période de promotion)

Le Contrat est souscrit pour une durée indéterminée assortie d'une période minimum d'un an pour un abonnement en Téléphonie, d'un an pour un abonnement aux chaînes thématiques, d'un mois pour tout abonnement Télévision (et /ou) Internet.

#### **Durée du Contrat :** (promotion)

Le Contrat est souscrit pour une durée indéterminée assortie d'une période minimum d'un an pour tout abonnement Télévision/ Internet ou Internet seul. Les abonnements Télévision seule, en Téléphonie, ou aux chaînes thématiques, restent identiques au paragraphe ci-dessus (hors période de promotion).

#### **Parrainage : (uniquement sur contrat TV et/ou Internet)**

Le parrainage permet au parrain de bénéficier de la gratuité d'un mois d'abonnement (possibilité de 3 parrainages par an).

#### **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 l'abonné a accès au réseau, date figurant sur l'appel de service signé par l'abonné au moment de l'installation de la prise TV et Internet dans son logement. La facturation commence au jour J+1 de la date d'installation pour la téléphonie et au jour J+7 pour l'internet sauf pour la télévision qui débutera au 1er jour du mois suivant.

**Pour les logements déjà raccordés**, le service débute à J+1 de la date de signature du Contrat.

**Dans le cas d'un changement de formule**, le service débute à J+1 de la date de signature du Contrat.

**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 l'abonné. La facturation commence au jour ouvré suivant.

#### **Tarifs et modalités de paiement :**

A ce jour, l'abonnement à chaque service est facturé indépendamment sur une même facture, conformément aux tarifs mensuels en vigueur (prix actualisés sur site internet). Un dépôt de garantie (sauf pour la TV) et des frais d'inscription seront à verser le jour de la signature du contrat.

Les factures établies par Régivision sont payables à la date qui y est indiquée, par prélèvement automatique, virement, chèque, espèces ou mandat-compte **DIRECTEMENT** à la trésorerie d'Hayange. Toute réclamation concernant la facturation devra être faite auprès du Trésor Public d'Hayange.

#### **Dans le cas des prélèvements, après trois (3) rejets pour non approvisionnement du compte bancaire, il ne sera plus possible à l'abonné de régler ses factures par ce moyen de paiement.**

Concernant le service Téléphonie, Régivision adresse gratuitement à tout abonné qui en fait la demande, le détail des communications téléphoniques passées par l'abonné durant la période de facturation. Néanmoins, les communications en dehors du forfait sont mentionnées sur la facture suivante. Cette facture détaillée peut être visualisée et téléchargée dans votre compte personnel sur le site [www.allo.regivision.net](http://www.allo.regivision.net) dans la rubrique archive. Le relevé détaillé des communications de l'abonné établi par Régivision est présumé exact. L'abonné peut néanmoins en apporter la preuve contraire en cas de contestation des numéros d'appel y figurant. Cette preuve doit être circonstanciée.

Pour la formule « illimitée » du service Téléphonie, les communications

mensuelles hors forfait sont facturées à terme échu le mois suivant. Les communications téléphoniques sont facturées aux tarifs en vigueur mentionnés dans le document commercial remis à l'abonné lors de la souscription au service Téléphonie. Ces tarifs sont susceptibles d'évoluer en cours de contrat. Le prix mensuel de l'abonnement est susceptible d'être modifié par Régivision en cours de Contrat, y compris durant la période minimum. Si tel devait être le cas, Régivision en informerait l'abonné.

Le changement de formule d'abonnement à chaque service est gratuit ainsi que le transfert d'abonnement dans le cadre d'un déménagement sur les zones de desserte de Régivision, si ce transfert est techniquement réalisable et ce, jusqu'à deux fois par an.

**Quel que soit le service, la suspension temporaire à la demande du Client n'est pas possible (ex : demande d'abonnement pour 6 mois puis arrêt 6 mois et reprise).**

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

Les matériels installés par Régivision jusqu'à et y compris la première prise TV et/ou Internet, sont mis à la disposition de l'abonné 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. En particulier, Régivision demeure propriétaire d'au moins une prise de Télévision et une prise Internet installées par Régivision dans le logement. L'abonné s'interdit de les endommager, de les démonter et de les emporter sous peine de se voir facturer leur réparation (sachant que toute heure entamée par les techniciens sera due) ou réinstallation dans le logement initial. Tout matériel vendu par Régivision et non réglé sera couvert par la clause de réserve de propriété. Le modem et leurs accessoires, remis à l'abonné par Régivision, restent la propriété de celle-ci et ne peuvent être saisis, vendus, échangés ou prêtés à un tiers par l'abonné. Le modem est fourni dans son emballage d'origine et accompagné de divers accessoires. L'ensemble de ces pièces est placé sous la responsabilité de l'abonné 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. La remise en état ou le remplacement de ces éléments en cours de Contrat seront facturés à l'abonné, sauf en cas de détérioration imputable à Régivision.

#### **Résiliation :**

A l'issue de la période minimum, la résiliation du Contrat ou d'un ou plusieurs services doit être communiquée par lettre recommandée avec accusé de réception et adressée au service TV - Internet - Téléphonie de Régivision 4 Rue de Soissons 57240 NILVANGE ou par e-mail, envoyé uniquement à [resiliation@regivision.net](mailto:resiliation@regivision.net).

**REGIVISION se réserve le droit de résilier le contrat d'un abonné dans le cas d'une utilisation frauduleuse ou illégale de ses services.**

#### **Restitution des matériels (sauf abonnement TV) :**

Lors de la résiliation du Contrat, l'abonné a l'obligation de rapporter l'ensemble des éléments fournis par Régivision (modem, décodeur, carte) dans leur emballage d'origine. Cette restitution devra intervenir le jour même de la résiliation du service. La restitution fait l'objet d'un document écrit remis à l'abonné sur lequel sont indiqués les éléments restitués et les éventuels coûts de remplacement des pièces manquantes. En cas de non-fonctionnement, les frais de remise en état ou de remplacement pourront être facturés à l'abonné aux tarifs en vigueur au jour de la restitution. En cas de non-restitution du modem ou du décodeur, Régivision facturera le matériel et ses équipements au tarif en vigueur et utilisera le dépôt de garantie pour recouvrer une partie de la somme ou sa totalité. Tout impayé pourra faire l'objet d'un recouvrement amiable puis judiciaire (frais correspondants à la charge de l'abonné).

Le Contrat ou l'un des services peut être résilié avant la fin de la période minimum prévue dans le Contrat en cas de force majeure et de motifs légitimes tels que notamment licenciement, maladie, décès, difficultés financières importantes ou en cas de déménagement. Dans ce dernier cas, l'abonné devra prévenir Régivision au moins huit (8) jours avant son déménagement et lui fournir l'adresse à laquelle sa facture de résiliation devra être envoyée.

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, sauf stipulation contraire de l'abonné, **le jour où l'abonné a rendu son modem au bureau**. Un courrier confirmant la date de résiliation pourra être adressé à l'abonné s'il en a fait la demande dans son courrier ou son mail. Pour un abonnement à la formule illimitée du service Téléphonie, la facturation des consommations hors forfait lui parviendra le 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 l'abonné de ses engagements financiers. Néanmoins, pour le cas où l'abonné aurait déposé un dossier de demande d'aide en vue de la prise en charge du montant de ses factures, le service Téléphonie est maintenu en service restreint jusqu'à ce qu'il soit statué sur la demande d'aide. Le service restreint comporte la possibilité pour l'abonné de recevoir des appels, d'émettre des appels entre abonnés Régivision, des appels d'urgence et des appels vers des numéros gratuits. En cas de refus de prise en charge de ses factures par le service d'aide et de non-paiement par l'abonné, le service Téléphonie sera résilié d'office.

Tout motif de résiliation devra être justifié par le Client (par exemple, fourniture d'un état des lieux de sortie, attestation de surendettement), à défaut de réception du motif sous 8 (huit) jours ouvrés, le cachet d'entrée chez Régivision faisant foi, Régivision facturera des frais au tarif en vigueur pour cause de résiliation anticipée.

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

La résiliation de l'abonnement au service Téléphonie peut résulter également d'une demande de portabilité sortante effectuée par le Client auprès d'un nouvel opérateur. 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 professionnel, la résiliation prend effet, sauf stipulation contraire du Client, un (1) mois après la date de réception du courrier recommandé, de l'e-mail du Client ou de la présentation des pièces justificatives.

Pour la résiliation du service « nom de domaine », le Client est informé que le(s) nom (s) de domaine résilié(s) retourneront dans le domaine public à la date correspondante à la date anniversaire du Contrat ou de l'avenant. Un courrier ou un mail confirmant la date de résiliation sera alors adressé au Client.

Pour un Client abonné à un service à usage personnel, la résiliation prend effet, sauf stipulation contraire du Client indiquant une date plus éloignée, dans les (10) dix jours ouvrés suivant la réception du courrier recommandé, de l'e-mail du Client ou de la présentation des pièces justificatives. Un courrier ou un mail confirmant la date de résiliation sera alors adressé au Client.

Pour le Client abonné au(x) service(s) de Téléphonie, la facturation des consommations en dépassement, hors forfait ou hors abonnement lui parviendra le mois suivant celui de 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. 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, les services Téléphonie sont maintenus 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 et de non-paiement par le Client, le(s) service(s) Téléphonie sera (ont) résilié(s).

Le Client reste redevable vis-à-vis du service facturation Télévision - Internet Téléphonie 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 dans le but de résilier le Contrat d'abonnement et de restituer le ou les matériel(s) à Régivision conformément à l'article 13 ci-après. Les héritiers sont redevables des sommes restantes dues par le Client jusqu'au jour de la résiliation et devront fournir à Régivision le nom du notaire en charge de la succession.

#### **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 rattachable au réseau câblé de Régivision, et qu'il soit à jour du paiement de ses factures câble.

Le ou les droit(s) d'accès aux services souscrits, quel que soit le type d'habitation, sont pris en charge par Régivision. En fonction des services souscrits avant le transfert, la prise correspondante sera installée gratuitement par Régivision, à raison d'une prise TV et/ou d'une prise Internet par logement. Les prises supplémentaires seront facturées au tarif en vigueur. Le transfert peut éventuellement entraîner des modifications des services souscrits. Tout transfert devra être signalé à nos services au moins une semaine avant le déménagement de manière à pouvoir l'inclure dans le planning des techniciens.

### **Portabilité et Annuaire universel :**

La portabilité consiste pour l'abonné à pouvoir continuer à utiliser le numéro de téléphone fixe qui lui a été attribué par l'opérateur historique. Les frais de résiliation de l'ancien opérateur ne sont pas pris en charge par REGIVISION. Si l'abonné opte pour la portabilité dans le Contrat, Régivision en fait la demande à son ancien opérateur. Cette demande entraîne uniquement la résiliation du contrat de Téléphonie passé entre l'opérateur et l'abonné. Il appartient à l'abonné de résilier ses autres contrats (TV et Internet) auprès de son ancien opérateur (par courrier en lettre recommandée avec accusé réception, par téléphone ou par internet). Pour lancer la procédure de portabilité, l'abonné doit fournir à Régivision : - Une facture ou un document de l'ancien opérateur où il est mentionné son numéro d'abonné, son nom, et adresse, - Le RIO (Relevé d'Identité Opérateur) associé à sa ligne de téléphonie fixe. La portabilité du numéro de téléphone fixe ne pourra être effective que si la résiliation est acceptée par l'ancien opérateur. L'abonné reste tenu de toutes ses obligations, notamment financières, envers ancien opérateur jusqu'au jour de la résiliation. Régivision ne peut pas être tenue pour responsable de l'impossibilité de porter le numéro de l'abonné ni du refus opposé par l'opérateur historique. L'abonné 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 Régivision.

### **Qualité de services :**

Conformément à la Loi, cet article concerne uniquement un Client abonné à un service à usage personnel. Le débit minimum descendant dépend de la configuration des équipements du Client et ne relève pas de la responsabilité de Vialis.

Pour prétendre à une indemnisation, le Client devra signaler par écrit au Service Facturation Télévision - Internet - Téléphonie de Régivision à NILVANGE, le non-respect des engagements évoqués susdits dans un délai de trois (3) jours ouvrables, à compter de la constatation de l'incident.

### **Rétablissement des services :**

Conformément à la Loi, cet article concerne uniquement un Client abonné à un service à usage personnel. Régivision s'engage à rétablir les services interrompus dans un délai de sept (7) jours ouvrables à compter de la réception d'un document écrit signalant l'incident à Régivision. Le dépassement de ce délai de rétablissement ouvre droit au profit du Client à une remise commerciale laissée à la libre appréciation du Président et du Directeur de Régivision. Ce dédommagement n'est pas dû dans le cas où le retard n'est pas imputable directement à Régivision ou relève d'un cas de force majeure ou du fait du Client.

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

L'accès au réseau câblé sera en principe assuré en permanence et Régivision fera ses meilleurs efforts pour garantir une continuité des services, sous réserve de contraintes et aléas indépendants de la volonté de Régivision, 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. Régivision 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 l'abonné en sera informé au moins quarante-huit (48) heures avant l'intervention sur le canal local Méga-infos et le site [www.regivision.net](http://www.regivision.net).

En cas d'interruption du service, Régivision 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. Régivision 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, Régivision fera également ses meilleurs efforts pour rétablir les services le plus rapidement possible.

### **Raccordement au réseau câblé :**

Le raccordement de l'abonné au réseau câblé est réalisé par Régivision sur rendez-vous, en présence de l'abonné ou de son représentant. Il consiste en l'installation par Régivision d'une borne de raccordement usager et d'une prise TV et/ou Internet, ainsi qu'au réglage d'un appareil de télévision (calage en fréquence en fonction des possibilités du récepteur et de la télécommande de l'abonné). Le personnel de Régivision, ou toute autre personne mandatée par elle à cet effet, devra pouvoir accéder librement aux locaux indiqués sur le Contrat pour procéder à la mise en place ou au contrôle de l'installation de l'abonné. 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. Les prestations et réglages demandés par l'abonné, en sus de ce qui précède, seront facturés à l'abonné aux tarifs en vigueur au jour de la prestation.

### **Connexion aux services :**

La fourniture des services par Régivision est subordonnée à la mise en service d'un modem par Régivision chez l'abonné ainsi que des éléments de reconnaissance nécessaires à la mise en œuvre desdits services.

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

### **Maintenance du réseau câblé :**

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

### **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 Régivision sur les installations des abonnés à la demande de ces derniers ; interventions sur des équipements de Régivision 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 Régivision ; interventions sur les installations de Régivision par des tiers non habilités ; Prestations d'installation de kit et de maintenance du décodeur ou du modem, effectuées par Régivision au domicile de l'abonné ; Déplacements des techniciens suite à un appel non justifié par un problème relevant de la maintenance du matériel de l'abonné (télévision / ordinateur / tablette / téléphone fixe et portable) ; Téléviseur non branché sur la prise électrique ; Câble antenne mal branché ; Câble antenne branché dans le trou (radio FM) de la prise murale ; Réglage des chaînes sur un nouveau téléviseur ; Paramétrage d'un téléviseur ; Paramétrage d'un ordinateur, d'une tablette ou d'un téléphone portable ; Paramétrages d'un répondeur téléphonique ; Déplacements des techniciens suite à un appel non justifié par un problème relevant de la maintenance. Avant toute intervention, l'abonné devra effectuer une sauvegarde de ses fichiers, Régivision ne pouvant être tenue pour responsable d'éventuelles pertes de données.

### **Maintenance du matériel :**

La maintenance du modem 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 sa 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 (sauf le mercredi après-midi et jours fériés). Une opératrice prendra en compte votre problème et vous guidera par téléphone pour toute petite panne. Si cela nécessite une intervention de nos techniciens, il sera fixé une date de rendez-vous. Cette assistance ne prendra en compte que les questions strictement liées à l'établissement de la connexion ou à l'utilisation des logiciels fournis ou mis à disposition par Régivision.

### **Astreintes :**

Les astreintes sont des dépannages réalisés en dehors des heures de travail. Elles ne concernent que des pannes sur le réseau complet ; sur une panne de quartier ; sur, éventuellement, un problème téléphonique (plus la possibilité de donner ou recevoir un appel).

En aucun cas, un dépannage chez un particulier, concernant la réception de l'image, ou plus d'internet ne sera réalisé pendant cette période d'astreinte. L'astreinte se déroule de 17 h à 21 h y compris le week-end.

Tout autre dépannage sera réalisé le jour suivant de 8 h à 12 h et 13 h à 17 h.

### **Responsabilité de Régivision :**

Régivision ne pourra être tenue pour responsable que des dommages personnels, directs et certains subis par l'abonné, à l'exclusion de tout dommage indirect, causé par sa faute, à charge pour l'abonné de prouver l'existence du dommage, le préjudice et le lien de causalité les liant. En l'absence de dol ou de faute lourde de Régivision, seuls les dommages prévisibles seront indemnisés. Régivision ne saurait être tenue pour responsable en cas d'accidents de la circulation, d'actes de vandalisme, d'accidents de matériel ainsi que des opérations de maintenance commis par des tiers et provoquant des dommages aux abonnés.

Régivision 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 tous types assurés par d'autres prestataires que ce soit pour un branchement particulier ou professionnel.

Régivision fera tout le nécessaire pour intervenir afin de minimiser la coupure ou la gêne occasionnée. Régivision est responsable de la qualité de la connexion depuis le nœud Internet jusqu'au point d'entrée du réseau, propriété de Régivision, au domicile de l'abonné. 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 tenue pour responsable de tous dégâts accidentels ou volontaires causés à l'abonné par des tiers du fait ou par le biais de leur connexion à Internet. En cas de panne sur le réseau câblé de télédistribution et d'Internet, Régivision ne pourra pas être déclaré responsable de la perte de chiffre d'affaires que l'abonné aurait subi. Régivision est responsable des outils logiciels mis à la disposition de ses abonnés lors de la souscription du Contrat et nécessaires à la connexion et à l'échange de données entre le site de l'abonné et la plateforme informatique Régivision, sauf en cas d'utilisation par l'abonné non-conforme aux instructions de Régivision. Responsabilité de l'abonné : Le présent Contrat n'exonère pas l'abonné 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. L'abonné 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. L'abonné est responsable de sa propre sécurité informatique (protection anti-virus) et de la protection de son matériel contre les événements climatiques (orage, foudre...). Régivision informe l'abonné lors de l'installation du service internet de l'existence de logiciels gratuits de sécurité et peut procéder à l'installation de ceux-ci sur souhait de l'abonné. Par contre la mise à jour de ces logiciels est à la charge de l'abonné. L'abonnement et les éléments de reconnaissance, fournis par Régivision, sont personnels et ne peuvent en aucun cas être transférés à un tiers sous peine de résiliation immédiate. Il est expressément convenu que l'abonné 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 jusqu'au jour de la résiliation. Restent également à la charge de l'abonné, sans que puisse être recherchée la responsabilité de Régivision, les conséquences dommageables de ses fautes ou négligences ainsi que de celles des personnes ou des choses dont il a la garde.

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

**Responsabilité de Régivision :** L'hébergement d'un site web sur le serveur de Régivision 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. Régivision 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 à l'abonné. La responsabilité civile ou pénale de Régivision ne saurait être engagée du fait de son activité d'hébergeur ou à raison des informations stockées à la demande de l'abonné, 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. L'abonné est informé que Régivision procède néanmoins, de sa propre initiative ou sur demande de l'autorité judiciaire, à des opérations ciblées et temporaires de surveillance des contenus hébergées conformément à l'article 6-7 de la loi n°2004-575 du 21 juin 2004. En cas de découverte par Régivision 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 de l'abonné particulier et professionnel :**

Le contenu des pages personnelles hébergées gratuitement sur le serveur Régivision 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 Régivision sont placés sous la responsabilité de leur créateur et non sous celle de Régivision. L'abonné 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. L'abonné, éditeur d'un contenu sur Internet, a l'obligation de mettre à disposition du public les informations suivantes : Noms, prénoms, domicile, 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 Régivision, ne mentionner sur leur site ou page personnelle que le dernier point ci-dessus. A défaut de transmission des informations ci-dessus à Régivision, celle-ci se réserve le droit de ne pas mettre en ligne les éléments de l'abonné.

#### **Données personnelles :**

Les données personnelles de l'abonné sont recueillies par Régivision dans le but de fournir, facturer, améliorer le service et optimiser sa qualité, ainsi que pour correspondre avec l'abonné.

Conformément à la Loi n° 78-17 du 06/01/78 modifiée dite "Informatique et libertés", l'abonné dispose d'un droit d'opposition à tout traitement, et ce pour des motifs légitimes, d'un droit d'accès et de rectification ou suppression de ses données, à exercer auprès du Service Consommateurs de Régivision par courrier ou mail (contact@regivision.net)

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,

Régivision 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 contribué à la création de sites ou de pages personnelles hébergées par elle. Depuis la mise en œuvre du règlement de protection des données personnelles le 25 mai 2018, Régivision s'engage à limiter la collecte de données à celles strictement utiles.

Régivision s'engage à ne pas utiliser les données collectées à d'autres fins que celles pour lesquelles elles furent collectées.

Régivision s'engage à mettre en œuvre les mesures techniques et organisationnelles afin de garantir un haut niveau de sécurité.

#### **Respect des règles anti-COVID :**

Durant la période COVID et dans le cadre d'une restitution des matériels, ceux-ci devront être nettoyés et désinfectés par l'abonné.

De même, les techniciens auront la possibilité d'appliquer leur droit de retrait si l'abonné ne porte pas de masque et n'a pas désinfecté le lieu de réparation

#### **Jurisdiction 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 de Thionville.

Le Contrat, rédigé en langue française, est soumis au droit français.