

**CONDITIONS GENERALES DE VENTE VIALIS**  
**« TELEVISION PAR CABLE – INTERNET – TELEPHONIE »**  
**(CLIENT PARTICULIER) au 01.06.2008**

**1. Objet :**

Le présent document a pour objet de définir les conditions générales de vente, par Vialis, de ses prestations de services « Télévision par câble - Internet - Téléphonie » rendues sur les réseaux câblés qu'elle exploite. Accompagnées des conditions particulières de vente, qui sont signées par le client et qui prévalent sur les présentes, elles composent le contrat d'abonnement du client (« le Contrat »). Elles sont disponibles sur simple demande et consultables sur les sites Internet [www.calixo.net](http://www.calixo.net) et [www.vialis.tm.fr](http://www.vialis.tm.fr).

**2. Prestations de services :**

Le contenu des services pour lesquels le client a opté est défini dans les conditions particulières.

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

a. Service TV :

- Formules d'abonnement à la Télévision et accès aux programmes radios en mode analogique ou numérique. Pour le numérique, Vialis loue ou vend au client un décodeur.
- Tout client, abonné à un service TV, choisissant de bénéficier de l'option TNT distribuée gratuitement par Vialis, devra s'équiper d'un adaptateur que Vialis propose également à la vente (conditions générales de vente spécifiques) ou d'un décodeur numérique.

b. Service Internet :

- Formules d'abonnement à Internet via le réseau câblé par le biais d'un modem fourni au client par Vialis ou via le réseau téléphonique.

c. Service Téléphonie :

- Formules d'abonnement à la Téléphonie via le réseau câblé par le biais d'un modem fourni au client par Vialis. Le client reconnaît et accepte que Vialis se réserve le droit, sans indemnités pour le client, d'interrompre toute communication dépassant deux (2) heures.
- NB : Vialis, par le biais de son service Téléphonie, ne garantit par le bon fonctionnement des

alarmes-vie, alarmes de maison et fax et attire l'attention des clients sur ce point avant toute souscription au service. La responsabilité de Vialis ne saurait donc être engagée si le client, bien qu'informé, opte tout de même pour le service.

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

A ce jour, pour toute souscription d'un service de Téléphonie, un abonnement à un service Internet par le câble est obligatoire. Les services de Télévision et Internet peuvent être souscrits indépendamment de tout autre service. A terme, chaque service pourra être souscrit séparément.

**3. Contractants :**

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

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

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

**4. Durée du Contrat :**

Le Contrat est souscrit pour une durée indéterminée assortie d'une période minimum d'un (1) an, sauf pour les options de Télévision numérique pour lesquelles la période minimum est de six (6) mois et pour l'abonnement à Internet via le réseau téléphonique pour lequel la période minimum est d'un (1) mois. Cette dernière est précisée aux conditions particulières. Dans le

cadre d'un transfert de Contrat, une nouvelle période minimum d'un (1) an ou de six (6) mois est appliquée à compter de la nouvelle date d'effet du Contrat.

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

Pour les logements non raccordés au réseau câblé, le service débute et le Contrat prend effet à compter de la date à laquelle le client a accès au réseau, date figurant sur l'appel de service signé par le client au moment de l'installation de la prise TV et/ou Internet dans son logement. La facturation commence au jour ouvré suivant.

Pour les logements déjà raccordés, le service débute et le Contrat prend effet à compter de la date d'ouverture du service correspondant soit à la date de signature du Contrat, soit à la date figurant sur l'appel de service signé par le client, soit à la date de remise au client du décodeur ou du modem. La facturation commence au jour ouvré suivant.

Pour le service Internet via le réseau téléphonique, la prise d'effet du Contrat correspond à la date de saisie des paramètres d'accès au service. La facturation commence trois jours ouvrés après cette date de saisie.

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

**6. Prix :**

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

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

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

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

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

- soit par trimestre correspondant aux trimestres de l'année civile,
- soit par mensualité et par prélèvement automatique le 5 de chaque mois.

Pour la formule « illimitée » du service Téléphonie, les communications mensuelles hors forfait sont facturées à terme échu le mois suivant. Les communications de la formule « abonnement + consommations » sont également facturées à terme échu.

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

Le prix des services et des prestations, ainsi que les mises à jour des tarifs sont consultables sur les sites Internet [www.calixo.net](http://www.calixo.net) et [www.vialis.tm.fr](http://www.vialis.tm.fr).

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

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

Le prix d'achat du décodeur est spécifié aux conditions particulières pour le cas où le client souhaite l'acquérir.

Le changement de formule d'abonnement à chaque service est gratuit dans la limite de deux changements par an, ainsi que le transfert d'abonnement dans le cadre d'un déménagement sur les zones de desserte de Vialis, si ce

transfert est techniquement réalisable.

Des frais de dossier correspondants au coût d'une demi-heure de main d'œuvre (tarif en vigueur au jour de la facturation) pourront être facturés au client :

- qui a souscrit à l'un des services de Vialis mais ne souhaite plus en bénéficier avant installation,
- qui change de formule, plus de deux fois par an par service
- pour toute demande particulière émanant du client qui sera informé du caractère payant de cette demande.

Le client est redevable du montant de chaque abonnement mensuel jusqu'à la date de résiliation d'un service ou du Contrat.

#### **7. Modalités de paiement :**

Les factures établies par Vialis sont payables à la date qui y est indiquée, par prélèvement automatique, chèque, espèce, carte bleue, virement ou mandat-compte. Le prélèvement automatique est obligatoire pour les offres étudiantes.

Concernant le service Téléphonie, Vialis adresse gratuitement, à tout client qui en fait la demande, le détail des communications téléphoniques passées par le client durant la période de facturation. Néanmoins, les communications en dehors du forfait sont mentionnées sur la facture suivante. Le relevé détaillé des communications du client établi par Vialis 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.

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

A tout moment le client rencontrant des difficultés de paiement peut prendre contact avec Vialis afin d'analyser sa situation et de définir des modalités de paiement de sa dette, notamment d'un échelonnement. En cas d'impayés, le client est relancé par courrier. En l'absence de réaction, il est procédé à la déconnexion du ou des services concernés par les impayés, prestation faisant l'objet d'une facturation particulière au tarif en vigueur au jour de la déconnexion. Après une dernière relance écrite, Vialis se réserve le droit de transmettre les dossiers 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 et reste redevable du paiement de ses factures. Il est précisé que le client rencontrant des difficultés financières peut s'adresser à différents organismes susceptibles de lui accorder une aide.

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

Toute demande faite par le client en restitution du prix des prestations payées à Vialis se prescrit à l'issue d'une période d'un an à compter du jour du paiement.

Toute demande faite par Vialis au client, concernant des sommes dues au titre des prestations dont il a bénéficié, se prescrit à l'issue d'une période d'un an à compter de la date d'exigibilité des dites sommes.

#### **10. Résiliation :**

A l'issue de la période minimum, la résiliation du Contrat ou d'un ou plusieurs services peut être communiquée à Vialis par lettre recommandée avec accusé de réception ou par mail envoyé uniquement à l'adresse [info@calixo.net](mailto:info@calixo.net). Le Contrat ou l'un des services peut être résilié avant la fin de la période minimum prévue aux conditions particulières en cas de force majeure et de motifs légitimes tels que notamment licenciement, maladie, difficultés financières importantes, ou en cas de déménagement. Dans ce dernier cas, le client devra prévenir Vialis au moins huit (8) jours avant son déménagement et fournir à Vialis l'adresse à laquelle sa facture de résiliation devra être envoyée. Tout motif légitime devra être justifié à Vialis par le client.

A l'issue de la période minimum, le client peut résilier le Contrat ou l'un des services à tout moment.

La résiliation prend effet, sauf stipulation contraire du client, dans les (10) dix jours ouvrés suivant la réception du courrier recommandé ou du mail du client. Un courrier confirmant la date de résiliation sera adressé au client.

Pour le client abonné à la formule illimitée du service Téléphonie, la facturation des consommations hors forfait 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, 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 le client de recevoir des appels, d'émettre des appels entre abonnés Calixo, 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 le client, le service Téléphonie sera résilié.

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

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

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

#### **12. Modifications du Contrat par Vialis :**

Vialis s'engage à informer le client par écrit, un mois à l'avance, de toute modification portant sur les prix ou les services fournis. Les modifications des services et des tarifs sont également disponibles sur les sites Internet [www.calixo.net](http://www.calixo.net) et [www.vialis.tm.fr](http://www.vialis.tm.fr).

En cas d'acceptation expresse des modifications par le client, les nouvelles dispositions s'appliqueront à la date du changement effectif. En cas de non-acceptation expresse de ces modifications, le client aura la faculté de résilier le service concerné par la modification. Il devra procéder à cette résiliation par lettre simple ou recommandée, envoyée à Vialis au plus tard dans le mois suivant le changement effectif. A défaut de réponse du client, le service concerné se poursuivra aux nouvelles conditions à la date de modification effective, le client ayant la possibilité de résilier ce service, sans pénalité de résiliation ni droit à dédommagement, dans les quatre (4) mois suivant le changement effectif.

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

Lors de la résiliation du Contrat, le client a l'obligation de rapporter l'ensemble des éléments fournis par Vialis dans leur emballage d'origine. Cette restitution devra intervenir dans les trois (3) jours suivant la résiliation du service. La restitution fait l'objet d'un document écrit remis au client sur lequel sont indiqués les éléments restitués et les éventuels coûts de remplacement des pièces manquantes. La vérification du bon fonctionnement du décodeur et/ou du modem est réalisée ultérieurement. En cas de non-fonctionnement, les frais de remise en état ou de remplacement pourront être facturés au client aux tarifs en vigueur au jour de la restitution. En cas de non-restitution du modem ou du décodeur, Vialis facturera le matériel et ses équipements au tarif en vigueur et pourra éventuellement pour le décodeur conserver le dépôt de garantie. Tout impayé pourra faire l'objet d'un recouvrement amiable puis judiciaire (frais correspondants à la charge du client).

#### **14. Dépôt de garantie :**

En contrepartie de la mise à disposition par Vialis au client du décodeur et de ses accessoires, le client versera à Vialis un dépôt de

garantie d'un montant spécifié aux conditions particulières.

Le dépôt de garantie sera remboursé au client dans un délai de dix (10) jours à compter de la restitution du décodeur et de ses accessoires. Néanmoins, pour le cas où le client ne serait pas à jour de ses paiements, Vialis lui proposera la compensation entre ses impayés et le montant du dépôt de garantie. Suite à l'acceptation expresse du client, cette compensation sera réalisée par Vialis.

En cas de restitution d'un décodeur endommagé, Vialis pourra soit conserver le dépôt de garantie, soit opter pour une facturation des coûts de réparation dudit matériel. En cas de paiement par le client des frais correspondants, le dépôt de garantie lui sera restitué dans les trente (30) jours suivant ledit paiement.

En cas de non-restitution du décodeur dans le délai de trois (3) jours, Vialis conservera le dépôt de garantie après avoir adressé un courrier recommandé au client, resté sans effet pendant quinze (15) jours.

Dans tous les cas, le client sera informé par courrier de la non-restitution du dépôt de garantie ainsi que de son motif.

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

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

Les contraintes et aléas peuvent être soit :

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

Ces cas ne sont pas limitatifs et peuvent constituer un cas de force majeure pouvant entraîner une suspension temporaire des obligations des parties.

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

Vialis est autorisée à interrompre ses services pour effectuer des travaux de toute nature sur le réseau. Les travaux programmables à l'avance (entretien, extension, etc...) seront effectués, dans toute la mesure du possible, en dehors des heures de grande fréquentation des services, et le client en sera informé au moins quarante-huit (48) heures avant l'intervention. En cas d'interruption du service, Vialis 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. Vialis 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, Vialis fera également ses meilleurs efforts pour rétablir les services le plus rapidement possible.

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

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

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

Pour le service TV, le raccordement comprend la fourniture d'un câble d'une longueur maximale de vingt-

cinq (25) mètres en maison individuelle et de quinze (15) mètres en logement collectif, à compter du point d'entrée dans les locaux visés aux conditions particulières. Les prestations et réglages demandés par le client, en sus de ce qui précède, seront facturés au client aux tarifs en vigueur au jour de la prestation.

#### **17. Connexion aux services :**

La fourniture des services par Vialis est subordonnée à la récupération par le client, à l'accueil de Vialis, d'un décodeur et/ou d'un modem ainsi que des éléments de reconnaissance nécessaires à la mise en œuvre desdits services. Ce matériel doit être récupéré par le client dans les trois mois suivants la date de signature du contrat ou de l'avenant de souscription au service. La connexion aux services Internet et Téléphonie est réalisée par le client après introduction des éléments de reconnaissance fournis par Vialis qui seront demandés par le serveur avant chaque connexion. Les éléments de reconnaissance sont personnels. Dans son propre intérêt, le client est tenu de les garder confidentiels. En l'absence de faute de sa part, Vialis ne saurait être tenue pour responsable en cas d'utilisation frauduleuse de ces informations.

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

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

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

Le décodeur est fourni avec une carte personnalisée par un code strictement confidentiel et comporte des droits permettant d'accéder aux bouquets numériques choisis par le

client. Cette carte reste, dans tous les cas, la propriété de Vialis.

Le décodeur, le modem sont fournis dans leur emballage d'origine et sont accompagnés de divers accessoires dont le détail figure sur le ou les reçu(s) remis au client. L'ensemble de ces pièces est placé sous la responsabilité du client qui en a la garde et est donc responsable de leur éventuelle détérioration, notamment en cas d'orage, d'intempéries ou d'une mauvaise utilisation de l'appareil, entraînant leur mise hors service. 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 Vialis.

Tout décodeur acquis par le client devient sa propriété et est placé sous sa seule responsabilité. Il en est de même en ce qui concerne l'éventuel adaptateur vendu au client par Vialis.

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

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

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 Vialis sur les installations des clients à la demande de ces derniers ;
- interventions sur des équipements de Vialis 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 Vialis ;

- interventions sur les installations de Vialis par des tiers non habilités ;
- prestations d'installation de kit et de maintenance du décodeur ou du modem, effectuées par Vialis au domicile du client. Avant toute intervention, le client devra effectuer une sauvegarde de ses fichiers, Vialis ne pouvant être tenue pour responsable d'éventuelles pertes de données ;
- déplacements des techniciens suite à un appel non justifié par un problème relevant de la maintenance.

## **20. Maintenance du matériel :**

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

En cas d'acquisition par le client du décodeur, celui-ci est garanti par Vialis conformément aux articles L211-4 et suivants du code de la consommation et aux articles 1641 et 1648 du code civil, traitant respectivement de la garantie légale de conformité et de la garantie des vices rédhibitoires. Ces garanties bénéficient au client dans les deux (2) ans qui suivent la date d'acquisition du bien ou dans les deux (2) qui suivent la découverte du vice. Aucune garantie contractuelle supplémentaire n'est proposée au client. Au-delà des garanties légales, toute opération de maintenance sera facturée aux tarifs en vigueur au jour de sa survenance.

## **21. Assistance téléphonique Internet et Téléphonie-Contrôle parental**

Vialis met à la disposition de ses clients, du lundi au samedi entre 8h et 21h (sauf jours fériés), une assistance téléphonique accessible via le numéro 0890.80.81.81 (0.15 €/min).

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 Vialis. En cas de modification des horaires et des prix de l'assistance téléphonique, Vialis s'engage à en informer préalablement le client dans les conditions de l'article 12 et à conserver un niveau de service équivalent.

Vialis fournit gratuitement au client un logiciel de contrôle parental disponible sur les sites Internet [www.calixo.net](http://www.calixo.net) ou <https://controleparental.calixo.net/>.

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

La portabilité consiste pour le client à pouvoir continuer à utiliser le numéro de téléphone fixe qui lui a été attribué par l'opérateur historique. Ce numéro ne peut être porté qu'une seule fois.

Si le client opte pour la portabilité dans les conditions particulières, Vialis en fait la demande à l'opérateur historique. Cette demande entraîne uniquement la résiliation du contrat de Téléphonie passé entre l'opérateur et le client. Il appartient au client de résilier ses autres contrats ( TV et Internet) auprès de son ancien opérateur. La portabilité du numéro de téléphone fixe ne pourra être effective que si la résiliation est acceptée par l'opérateur historique. Le client reste tenu de toutes ses obligations, notamment financières, envers l'opérateur historique jusqu'au jour de la résiliation.

Vialis ne peut pas être tenue pour responsable de l'impossibilité de porter le numéro du client ni du refus opposé par l'opérateur historique.

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

## **23. Responsabilités :**

### Responsabilité de Vialis :

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

Vialis ne saurait être tenue pour responsable des pannes, coupures

de lignes, mauvaise configuration de matériel, des équipements, etc. qui ne sont pas sous son contrôle direct ou qu'elle n'a pas fourni, et notamment des liaisons de tout type assurées par d'autres prestataires.

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

Vialis 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, Vialis ne saurait être tenue pour responsable de tous dégâts accidentels ou volontaires causés au client par des tiers du fait ou par le biais de leur connexion à Internet. Vialis est responsable des outils logiciels mis à la disposition de ses clients lors de la souscription du Contrat et nécessaires à la connexion et à l'échange de données entre le site du client et la plate-forme informatique Vialis, sauf en cas d'utilisation par le client non-conforme aux instructions de Vialis.

### 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 Vialis, en diffusion ou en lecture, même s'il n'en est pas le créateur. Le client est responsable de sa propre sécurité informatique (protection anti-virus..) et de la protection de son matériel contre les événements climatiques (orage, foudre..)

L'abonnement et les éléments de reconnaissance, fournis par Vialis, sont personnels et ne peuvent en aucun cas être transférés à un tiers sous peine de résiliation immédiate. Il est expressément convenu que le client qui cède son Contrat en violation de l'interdiction ci-dessus, reste redevable du règlement du prix de l'abonnement et de l'intégralité des communications effectuées jusqu'au jour de la résiliation.

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

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

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

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

Il est notamment rappelé ici que le piratage nuit à la création artistique et est passible de poursuites.

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

#### Responsabilité de Vialis :

L'hébergement d'un site web sur le serveur de Vialis est soumis à la loi pour la confiance dans l'économie numérique n° 2004-575 du 21 juin 2004. La prestation d'hébergement ne concerne que l'hébergement gratuit de pages personnelles. Vialis n'est soumise ni à une obligation

générale de surveillance des informations transmises sur son réseau ou stockées dans ses équipements, ni à une obligation générale de rechercher des faits ou circonstances révélant des activités illicites, et ne saurait donc être responsable des contenus hébergés, cette responsabilité incombant au client.

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

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

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

#### Responsabilité du client :

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

Les contenus qui transitent par le biais des équipements et du réseau de Vialis sont placés sous la responsabilité de leur créateur et non sous celle de Vialis. Le client a l'obligation de respecter les bonnes mœurs et l'ordre public, les droits de propriété intellectuelle notamment

les droits d'auteur (le contenu de son site ou de ses pages personnelles ne doit pas nuire à la création artistique), le droit au respect de la vie privée notamment le droit à l'image, cette liste n'étant pas exhaustive.

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

- noms, prénoms, 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 Vialis, ne mentionner sur leur site ou page personnelle que le dernier point ci-dessus.

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

### **24. Données personnelles :**

Les données personnelles du client sont recueillies par Vialis dans le but de fournir, facturer, améliorer le service et optimiser sa qualité, ainsi que pour correspondre avec le client et lui transmettre des offres commerciales, en rapport avec le service souscrit, susceptibles de l'intéresser. A ces fins, les données personnelles sont stockées et traitées par Vialis, responsable du traitement, qui les communique exclusivement à ses sous-traitants dans les buts ci-dessus.

Conformément à la Loi n° 78-17 du 06/01/78 modifiée dite "Informatique et libertés", le client 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 Vialis par courrier ou mail ([consommateurs@calixo.net](mailto:consommateurs@calixo.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, Vialis 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.

#### **25. Intégrité du Contrat :**

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

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

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

#### **27. Vente à distance et rétractation :**

Conformément aux articles L 121-20 et L121-20-2 du Code de la consommation, en cas de souscription du Contrat par un procédé de vente à distance, les clients ont la faculté d'exercer leur droit de rétractation en adressant un courrier recommandé à Vialis dans un délai de sept jours ouvrés à compter de leur acceptation de l'offre de service, ce droit ne pouvant plus être exercé si la fourniture du service a commencé, avec l'accord du client, avant la fin de ce délai.

#### **28. Démarchage et renonciation :**

En cas de souscription du Contrat via un procédé de démarchage en présence des clients, ceux-ci ont la faculté d'exercer leur droit de renonciation en utilisant le formulaire ci-dessous. Ce droit doit être exercé dans le délai de sept jours, jours fériés compris, à compter de la commande ou de l'engagement d'achat, par lettre recommandée avec accusé de réception. Si le délai expire un samedi, dimanche, jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. En cas de démarchage, la juridiction compétente sera définie par le droit commun.

Reproduction intégrale des articles L121-23 et L121-24 à L121-26 du Code de la Consommation relatifs au **démarchage**.

#### **Article L121-21**

Est soumis aux dispositions de la présente section quiconque pratique ou fait pratiquer le démarchage, au domicile d'une personne physique, à sa résidence ou à son lieu de travail, même à sa demande, afin de lui proposer l'achat, la vente, la location, la location-vente ou la location avec option d'achat de biens ou la fourniture de services. Est également soumis aux dispositions de la présente section le démarchage dans les lieux non destinés à la commercialisation du bien ou du service proposé et notamment l'organisation par un commerçant ou à son profit de réunions ou d'excursions afin de réaliser les opérations définies à l'alinéa précédent.

#### **Article L121-23**

Les opérations visées à l'article L. 121-21 doivent faire l'objet d'un Contrat dont un exemplaire doit être remis au client au moment de la conclusion de ce Contrat et comporter, à peine de nullité, les mentions suivantes :

- 1<sup>o</sup> Noms du fournisseur et du démarcheur ;
- 2<sup>o</sup> Adresse du fournisseur ;
- 3<sup>o</sup> Adresse du lieu de conclusion du Contrat ;
- 4<sup>o</sup> Désignation précise de la nature et des caractéristiques des biens offerts ou des services proposés ;
- 5<sup>o</sup> Conditions d'exécution du Contrat, notamment les modalités et le délai de livraison des biens, ou d'exécution de la prestation de services ;
- 6<sup>o</sup> Prix global à payer et modalités de paiement ; en cas de vente à tempérament ou de vente à crédit, les formes exigées par la réglementation sur la vente à crédit, ainsi que le taux nominal de l'intérêt et le taux effectif global de l'intérêt déterminé dans les conditions prévues à l'article L. 313-1 ;
- 7<sup>o</sup> Faculté de renonciation prévue à l'article L. 121-25, ainsi que les conditions d'exercice de cette faculté et, de façon apparente, le texte intégral des articles L. 121-23, L. 121-24, L121-25 et L. 121-26.

#### **Article L121-24**

Le Contrat visé à l'article L. 121-23 doit comprendre un formulaire détachable destiné à faciliter l'exercice de la faculté de renonciation dans les conditions

prévues à l'article L. 121-25. Un décret en Conseil d'Etat précisera les mentions devant figurer sur ce formulaire.

Ce Contrat ne peut comporter aucune clause attributive de compétence.

Tous les exemplaires du Contrat doivent être signés et datés de la main même du client.

#### **Article L121-25**

Dans les sept jours, jours fériés compris, à compter de la commande ou de l'engagement d'achat, le client a la faculté d'y renoncer par lettre recommandée avec accusé de réception. Si ce délai expire normalement un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Toute clause du Contrat par laquelle le client abandonne son droit de renoncer à sa commande ou à son engagement d'achat est nulle et non avenue.

Le présent article ne s'applique pas aux Contrats conclus dans les conditions prévues à l'article L. 121-27.

#### **Article L121-26**

Avant l'expiration du délai de réflexion prévu à l'article L. 121-25, nul ne peut exiger ou obtenir du client, directement ou indirectement, à quelque titre ni sous quelque forme que ce soit une contrepartie quelconque ni aucun engagement ni effectuer des prestations de services de quelque nature que ce soit.

Toutefois, la souscription à domicile d'abonnement à une publication quotidienne et assimilée, au sens de l'article 39 bis du code général des impôts, n'est pas soumise aux dispositions de l'alinéa précédent dès lors que le consommateur dispose d'un droit de résiliation permanent, sans frais ni indemnité, assorti du remboursement, dans un délai de quinze jours, des sommes versées au prorata de la durée de l'abonnement restant à courir.

En outre, les engagements ou ordres de paiement ne doivent pas être exécutés avant l'expiration du délai prévu à l'article L. 121-25 et doivent être retournés au consommateur dans les quinze jours qui suivent sa rétractation.

Les dispositions du deuxième alinéa s'appliquent aux souscriptions à domicile proposées par les associations et entreprises agréées par l'Etat ayant pour objet la fourniture de services mentionnés à l'article L. 129-1 du code du travail sous forme d'abonnement.

En cas de démarchage :  
Si vous annulez votre commande, vous pouvez utiliser le formulaire détachable ci-dessous :

-----

**ANNULATION DE COMMANDE**

Code de la consommation, articles L121-23 à L121-26

Conditions :

1. Complétez et signer le formulaire.
2. L'envoyer par lettre recommandée **avec avis de réception**.
3. Adresse d'envoi : Vialis - Département Commercial Câble - 10 Rue des Bonnes Gens - BP 70187 - 68004 Colmar Cedex
4. **L'expédier au plus tard le septième jour à partir du jour de la commande, ou, si ce délai expire normalement un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, le premier jour ouvrable suivant.**

Je soussigné(e), déclare annuler la commande ci-après :

- Nature du service commandé : .....
- .....
- Nom du client : .....
- Adresse du client : .....
- .....

**Signature du client :**