

CONDITIONS GENERALES DE VENTE VIALIS  
« TELEVISION - INTERNET - TELEPHONIE FIXE et/ou MOBILE »  
au 01.09.2019

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

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

### 1. Objet :

Le présent document a pour objet de définir les Conditions Générales de Vente, par Vialis, de ses prestations de services « Télévision - Internet - Téléphonie fixe et/ou mobile », réservées à un usage domestique et personnel ou à un usage professionnel du Client, majeur au moment de la souscription, prestations délivrées à l'adresse d'installation indiquée lors de la souscription et rendues sur les territoires sur lesquels les offres de Vialis sont disponibles.

Vialis propose ses offres pour les services TV - INTERNET - TELEPHONIE FIXE en fonction de l'éligibilité du logement ou du local professionnel du Client et ce sur les communes :

- de Colmar, Horbourg-Wihr, Ingersheim, Turckheim, et Sundhoffen, réseau historique sur lequel Vialis assure auprès du Client la commercialisation, le raccordement ainsi que la gestion et la vie du Contrat,

- du Val d'Argent : Sainte Croix aux Mines, Sainte Marie aux Mines, Lièpvre et Rombach le Franc, où Vialis assure auprès du Client uniquement la gestion et la vie du Contrat, le raccordement et la commercialisation des offres Vialis étant pris en charge par la Régie Intercommunale de Télévision du Val d'Argent,

- des départements 67 et 68 déployées en FTTH par Rosace, où Vialis, directement ou via ses points d'accueil partenaires (liste disponible sur [telecoms.vialis.net](http://telecoms.vialis.net)), assure auprès du Client la commercialisation ainsi que la gestion et la vie du Contrat. Dans ce cadre, le raccordement ou la mise en service du Client est réalisé par les sous-traitants de Rosace suite à la signature d'une offre de service entre le Client et Vialis ou un de ses points d'accueil partenaires et la prise de rendez-vous par Vialis ou un de ses points d'accueil partenaires auprès de Rosace pour poser ou activer la Prise Terminale Optique (PTO) dans le logement ou le local du Client.

Vialis propose ses offres pour le service de TELEPHONIE MOBILE sur l'ensemble du territoire français. Accompagnées des conditions particulières de vente, qui prévalent

sur les présentes, et de la documentation commerciale que le Client reconnaît avoir reçues, elles composent le Contrat d'abonnement du Client (ci-après « le Contrat »). Elles sont disponibles sur simple demande, dans les agences Vialis ainsi que dans ses points d'accueil partenaires (liste disponible sur [telecoms.vialis.net](http://telecoms.vialis.net)) et sont consultables sur le site [telecoms.vialis.net](http://telecoms.vialis.net).

Vialis informe le Client que l'inscription et l'utilisation du site « Espace Client » fait l'objet de Conditions générales d'utilisation spécifiques disponibles sur [espaceClient.telecoms.vialis.net/conditions-generales-utilisation](http://espaceClient.telecoms.vialis.net/conditions-generales-utilisation).

Le Contrat peut avoir été souscrit en agences Vialis ou dans un des points d'accueil partenaires, par téléphone, sur le site [telecoms.vialis.net](http://telecoms.vialis.net), lors de manifestations publiques ou lors d'une vente à domicile.

### 2. Prestations de services :

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

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

#### a. Service TV :

- Formules d'abonnement à la Télévision et accès aux programmes radio. Sous réserve de faisabilité technique, l'offre de Télévision de base est disponible sur l'ensemble des téléviseurs du foyer via un seul abonnement mensuel à ladite offre.

Pour les options et les bouquets TV, Vialis fournit à ses Clients un décodeur HD lors de la souscription. Ce décodeur est facturé sous forme de location mensuelle au tarif en vigueur lors de la souscription directe à un ou des bouquet(s) TV. Les éventuels décodeurs

suiuivants sont également remis moyennant une location mensuelle. Vialis attire l'attention de ses Clients sur le fait que le modèle de décodeur avec des fonctionnalités d'enregistrement 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 de ces fonctionnalités comme notamment le contrôle du direct ou l'enregistrement, un disque dur dédié doit être acheté par le Client. Il est nécessaire de prévoir un disque dur exclusivement dédié au décodeur car lors de sa mise en service, ce disque dur sera formaté et toutes les données éventuellement enregistrées préalablement pour une autre utilisation seront perdues.

Vialis propose, sur son site [internet.telecoms.vialis.net](http://internet.telecoms.vialis.net), dans ses agences ou ses points d'accueil partenaires, des références de disques durs.

- Tout Client, abonné à un service TV bénéficiant des programmes diffusés en mode TNT-HD devra s'équiper d'un adaptateur TNT-HD si sa TV n'en est pas équipée ou du décodeur HD ci-dessus mentionné. Vialis, en tant que revendeur Canal+, propose à ses Clients la souscription aux chaînes éditées par Canal+ : « La chaîne Canal + » ou le bouquet « Les chaînes Canal + », ci-après « les offres Canal + ». Le Client, muni de la référence de la carte numérique remise par Vialis, peut appeler directement le service Clients de Canal + pour souscrire aux offres Canal +. Le Client devra retourner à Canal+ les éléments contractuels dûment complétés et signés pour

qu'il puisse accéder aux chaînes en sa qualité d'abonné à Canal+. Canal+ reste donc l'interlocuteur du Client, Vialis n'étant qu'un intermédiaire. Ainsi, ce sont les Conditions Générales de Vente de Canal+ qui s'appliquent aux offres Canal+. Vialis demeure, en tout état de cause, étrangère aux relations contractuelles entre le Client et Canal+.

- Vialis propose l'accès au bouquet TV « OCS ». Pour ce dernier, un décodeur avec des fonctionnalités d'enregistrement est requis. L'offre OCS se compose de quatre (4) chaînes linéaires et d'un service replay accessible sur le site ocs.fr grâce aux éléments d'authentification remis par Vialis au Client. Le replay est disponible sur TV (via le wifi), tablettes, smartphone et ordinateur. Le Client peut saisir jusqu'à quatre (4) équipements sur le site d'authentification et obtenir deux flux en simultané.

b. Service Internet :

Formules d'abonnement à Internet par le biais d'un équipement inclus dans l'offre Internet, fourni au Client par Vialis et permettant d'échanger des données sur le réseau. L'hébergement d'un site web, les noms de domaine...sont des offres en extinction. Cependant, Vialis peut être amenée à continuer à proposer ces offres uniquement au Client qui en bénéficient déjà et en complément de son Contrat en cours.

c. Service Téléphonie fixe :

- Abonnement à la Téléphonie fixe par le biais du même équipement que celui remis dans le cadre d'une offre Internet. Le Client raccorde son propre terminal téléphonique sur l'équipement remis par 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 en continu. 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 de ses 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.

- Le Client pourra, soit demander à Vialis l'attribution d'un numéro de téléphone géographique (qui peut ne pas être attribué de manière définitive, notamment dans le cadre d'évolutions de décisions réglementaires, sans que le Client ne puisse prétendre à une quelconque indemnisation), soit demander la portabilité du numéro de téléphone français dont il bénéficiait auprès d'un autre opérateur, et ce en présentant à Vialis un document papier émanant de ce dernier sur lequel figure le RIO (Relevé d'Identité Opérateur) associé à sa ligne de téléphonie fixe.

- Les communications illimitées au sein de l'offre téléphonie fixe illimitée ne sont autorisées que dans la limite de cent quatre-vingt-dix-neuf (199) correspondants différents par mois et de deux (2) heures maximum par appels.

Les communications téléphoniques vers toutes autres destinations non spécifiées par Vialis (comme les appels vers des services spéciaux nationaux ou internationaux accessibles par une numérotation particulière ou faisant l'objet d'une tarification spécifique ou tout numéro dont l'usage est abusif, ...) ne sont pas incluses dans l'offre fixe illimitée et sont facturées en sus du prix du service, au tarif en vigueur au jour de l'émission des appels. La liste des destinations accessibles depuis la ligne téléphonique fixe du Client en illimité et non incluses dans l'offre fixe illimitée est disponible sur le site [telecoms.vialis.net](http://telecoms.vialis.net) dans les

agences Vialis ou dans ses points d'accueil partenaires.

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

d. Service Téléphonie mobile

Le Service de Téléphonie mobile est strictement réservée à un usage domestique et personnel.

Vialis propose à ses Clients des forfaits mobiles, indépendants des autres services, pour lesquels le Client peut soit choisir la portabilité payante de son numéro français soit l'attribution d'un nouveau numéro par Vialis.

Seule la carte SIM correspondante (dans la limite de cinq (5) cartes SIM par foyer) est fournie par Vialis qui ne fournit donc pas ni ne propose, à la vente ou à la location, des terminaux téléphoniques. L'acquisition ou la location d'un terminal est donc laissée à la charge exclusive du Client.

Depuis la France métropolitaine ou en roaming (ouverture du Service sur accord de Vialis) depuis un réseau étranger partenaire, Vialis propose, en fonction du forfait choisi par le Client, des appels entrants et sortants (dont numéros d'urgence), la réception et l'envoi de SMS (en

roaming, la facturation d'un SMS émis dépend du nombre de caractères saisis, le maximal étant 160 par SMS) et de MMS uniquement lorsque le terminal du Client le permet, l'échange de données (data). Vialis est susceptible de suspendre le service data en roaming lorsque le plafond légal est atteint.

#### Services optionnels :

Vialis propose, en fonction du forfait mobile choisi par le Client, les options suivantes activables soit dans les agences de Vialis soit dans ses points d'accueil partenaires, soit sur le portail [allo.vialis.net](http://allo.vialis.net) :

Option « roaming » : permet au Client de passer des appels depuis un réseau étranger vers la France ou à l'étranger. Toutes les communications depuis un des 28 pays d'Europe et les Dom (liste des pays disponibles sur [vilais.net](http://vilais.net)) vers la France sont incluses dans les forfaits dans la limite des seuils définis. Au-delà de ces seuils, Vialis applique la tarification nationale correspondant à l'usage : appels, data.... Pour tout appel ou SMS émis entre ces pays, Vialis applique la tarification d'un appel international mobile depuis la France vers le pays d'appel ou d'un SMS international.

Toutes les autres communications appels voix sortants, reçus, data,... seront facturées au tarif en vigueur au jour de l'utilisation. La souscription à cette option est subordonnée à l'accord préalable de Vialis.

- Option « déblocage/ blocage des appels et/ou data » : permet au Client de bénéficier des services appels et/ou data au-delà des seuils compris dans le forfait bloqué. Option activable directement sur le portail [allo.vialis.net](http://allo.vialis.net) mais effective au 1<sup>er</sup> jour du mois suivant. L'option est incluse dans le prix de vente de ce forfait.
- Tous les tarifs liés sont disponibles dans les agences Vialis, dans ses points d'accueil partenaires et sur le site [telecoms.vialis.net](http://telecoms.vialis.net).
- Option portabilité du numéro mobile : se reporter à l'article 23.1.

Le débit maximum estimé sur les réseaux 3G, 3G+ et 4G varie en fonction des capacités et de l'état de ces réseaux, des spécificités techniques du terminal mobile du Client, de la situation géographique du Client lors de la connexion au réseau mobile, de sa situation mobile ou statique, des obstacles existants entre le réseau mobile et le terminal mobile et de la capacité du site internet utilisé.

Certaines zones couvertes par le réseau 3G peuvent ne pas l'être de manière continue et subir des perturbations. En cas d'indisponibilité du réseau 3G, les communications passent sur le réseau GSM/GPRS/Edge. De même, certaines zones couvertes par le réseau 4G peuvent ne pas l'être de façon continue et subir des perturbations. En cas d'indisponibilité du réseau 4G, les communications passent sur le réseau 3G ou GSM/GPRS/Edge. Avec le réseau 4G, les communications vocales transitent habituellement par le réseau 3G ou en cas d'indisponibilité par le réseau GSM. Les appels voix pourront transiter par le réseau 4G sous réserve de compatibilité avec un mobile voix 4G.

Par ailleurs, les zones de couverture réseau jusqu'alors dépourvues de couverture GSM en France métropolitaine dites zones blanches font l'objet d'une tarification particulière disponible sur [telecoms.vialis.net](http://telecoms.vialis.net) et peuvent être accessibles à partir du réseau GSM. Les services rendus dans ces zones peuvent être limités notamment aux communications voix et SMS.

Il est précisé que Vialis fournit un seul et unique équipement au Client pour les services Internet, Téléphonie fixe et éventuellement de Télévision.

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

Les services de Télévision et les services Internet, uniquement sur les communes de Colmar, Horbourg-Wihr, Ingersheim, Turckheim et Sundhoffen, peuvent être souscrits indépendamment de tout autre service.

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

L'ensemble des services et options disponibles en fonction du lieu d'habitation géographique du Client ainsi que leurs tarifications éventuelles sont plus amplement décrits dans la Documentation commerciale disponible dans les agences de Vialis, dans ses points d'accueil partenaires et sur [telecoms.vialis.net](http://telecoms.vialis.net), le Client s'assure que l'ensemble de la documentation commerciale lui a bien été remise.

### 3. Contractants :

Pour toute souscription d'un Contrat, le Client qui souscrit à un service à usage professionnel doit fournir à Vialis un justificatif de son immatriculation au registre du commerce et des sociétés ou au répertoire des métiers, ou pour les professions libérales de son affiliation à un ordre professionnel, ou pour les associations une inscription au Tribunal d'Instance. Le Client qui souscrit à un service réservé à un usage domestique et personnel doit présenter à Vialis une copie de sa carte d'identité et un justificatif de domicile. 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 et sa situation matrimoniale (mariage, concubinage, divorce), ses adresses mail ou de toute modification concernant les coordonnées de sa structure commerciale, professionnelle ou associative afin que Vialis dispose d'informations à jour à tout moment. L'ensemble des documents remis par Vialis est à conserver par le Client pendant toute la durée du Contrat.

Pour toute souscription au service Téléphonie fixe et /ou mobile, si le Client souhaite conserver le numéro qui lui a été attribué par l'opérateur précédent, 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 pourra être demandée par Vialis lors de la souscription du Contrat.

Le Client fait son affaire des éventuels services qu'il a pu souscrire auprès d'autres opérateurs

ainsi que des conséquences contractuelles de leurs résiliations. Ces dernières sont à effectuer après que la mise en service des abonnements souscrits soit effective. Vialis attire l'attention du Client sur le maintien de la boîte mail fournie par son précédent Opérateur : cette dernière peut être légalement supprimée six (6) mois après la date de résiliation de son Contrat.

#### 4. Durée du Contrat :

Le Contrat est souscrit pour une durée indéterminée assortie d'une période minimum d'un (1) an. Dans le cadre d'un transfert de Contrat, une nouvelle période minimum d'un (1) an est appliquée à compter de la nouvelle date d'effet du Contrat. Il en est de même lors de la modification par mail/courrier/avenant d'un Contrat en cours.

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

Pour les offres déployées sur les communes des départements 67 et 68 en FTTH par Rosace, le Contrat prend effet au jour de l'activation de la Prise Terminale Optique (PTO) par les sous-traitants de Rosace et la facturation commence à cette date. Dans le cas d'une modification du Contrat ou d'un transfert d'abonnement, la date de prise d'effet, pour un logement ou un local professionnel déjà raccordé au réseau Rosace, correspond au jour de la date d'activation des services à la nouvelle adresse figurant sur le Contrat.

Pour un logement ou un local professionnel non encore raccordé au réseau Rosace, la date de prise d'effet du transfert correspond à la date d'activation de la PTO par les sous-traitants de Rosace. La facturation commence à cette date y compris pour le service de Téléphonie fixe, que la portabilité du numéro ait été demandée ou pas. Pour le service de Téléphonie mobile, la facturation se fait en continu.

Pour le cas où la PTO ne pourrait pas être installée par les sous-traitants de Rosace du fait d'une inaccessibilité des infrastructures situées en domaine privé (gaine ou fourreau bouchés par exemple), les travaux de génie civil en domaine privé devront être effectués à ses frais par le Client. Si ce dernier refuse de réaliser les travaux nécessaires à la mise en place de la PTO, le Contrat sera annulé de fait et sans frais.

Pour les logements ou les locaux professionnels non raccordés au

réseau déployé par Vialis, le service débute et le Contrat prend effet à compter de la date à laquelle le Client a accès au réseau déployé par Vialis, date correspondant à la date d'activation de la prise dans son logement ou local professionnel. La facturation commence à cette date.

Pour les logements ou les locaux professionnels déjà raccordés au réseau Vialis, 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, soit à la date de remise au Client de l'équipement nécessaire au bon fonctionnement de la prestation. La facturation commence à cette date, y compris pour le service de Téléphonie fixe, que la portabilité du numéro ait été demandée ou pas. Pour le service de Téléphonie mobile, la facturation commence au jour de la mise en service de la ligne si le Client ne demande pas de portabilité de son numéro. Dans le cas d'une demande de portabilité de numéro mobile, la facturation du service de Téléphonie mobile commence au jour de la réalisation de la portabilité.

Dans le cas d'un changement de formule ou d'un transfert d'abonnement, la date de prise d'effet, pour un logement ou un local professionnel déjà raccordé au réseau Vialis, correspond au jour de la date d'emménagement à la nouvelle adresse figurant sur le Contrat ou l'appel de service. Pour un logement ou un local professionnel non encore raccordé au réseau Vialis, la date de prise d'effet du transfert correspond à la date d'installation de la prise figurant sur l'appel de service. La facturation commence à la même date y compris pour le service de Téléphonie fixe. Pour le service de Téléphonie mobile, la facturation se fait en continu.

#### 6. Prix :

La souscription de tout nouveau service peut donner lieu à perception par Vialis de frais de mise en service non restituables, dont le montant est indiqué aux conditions particulières. La première facture comprend donc le prix de l'abonnement à chaque service et option, calculé au prorata temporis à compter de la date de prise d'effet de chacun d'eux, majoré éventuellement du ou des frais de mise en service correspondants et du coût des éventuels équipements

et prestations supplémentaires demandés par le Client.

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 mensualité et par prélèvement automatique vers le 5 (cinq), le dix (10) ou le 20 (vingt) du mois,
- par trimestre d'avance correspondant aux trimestres de l'année civile,

A titre exceptionnel, Vialis peut être amenée à décaler la date des prélèvements automatiques.

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

Pour les formules d'abonnement à la Téléphonie fixe et mobile, les communications mensuelles, en dépassement, hors forfaits ou hors abonnement sont facturées à terme échu le mois suivant.

Les communications téléphoniques sont facturées aux tarifs en vigueur mentionnés dans les documents commerciaux remis au Client lors de la souscription au(x) service(s) Téléphonie fixe et/ou mobile, ou disponibles dans les agences Vialis, dans ses points d'accueil partenaires et sur [telecoms.vialis.net](http://telecoms.vialis.net). Ces tarifs sont susceptibles d'évoluer en cours de Contrat.

Le prix des services et des prestations, ainsi que les mises à jour des tarifs sont consultables et disponibles dans les agences Vialis, dans ses points d'accueil partenaires et sur le site [telecoms.vialis.net](http://telecoms.vialis.net).

S'ils sont donnés en euros hors taxes ; la TVA exigible en France sera supportée par le Client en plus des prix convenus dans le Contrat.

Le prix mensuel de l'abonnement est susceptible d'être modifié par Vialis en cours de Contrat, et ce 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.



Dans la limite de deux changements par an et en dehors des offres promotionnelles, le changement de formule d'abonnement au sein d'une même offre (par exemple une offre tripleplay) est gratuit. Il est également gratuit lors d'un transfert d'abonnement dans le cadre d'un déménagement sur les zones d'éligibilité aux services de Vialis, si ce transfert est techniquement réalisable. Le précédent montant total d'abonnement sera valable jusqu'à la date de prise d'effet de la nouvelle offre choisie par le Client.

Concernant les services Téléphonie fixe :

- l'attribution d'un nouveau numéro de téléphone géographique par Vialis peut, à titre exceptionnel, être demandée par le Client. Cette demande qui doit être dûment justifiée sera facturée conformément au tarif en vigueur au jour de la demande.
- le portage du numéro de téléphone attribué par le précédent opérateur du Client est facturé au tarif en vigueur.

Pour le service complémentaire « Option d'appels en illimité depuis un fixe vers mobiles France métropolitaine » l'attention du Client est attirée sur le fait que les appels passés depuis sa ligne fixe vers les mobiles entre la date de souscription et la date d'activation (information disponible sur le site [allo.vialis.net](http://allo.vialis.net)) seront facturés aux tarifs en vigueur. Les tarifs sont disponibles dans les agences Vialis, dans ses points d'accueils partenaires et sur le site [internet.telecoms.vialis.net](http://internet.telecoms.vialis.net).

Vialis met à disposition du Client sur un portail dédié [allo.vialis.net](http://allo.vialis.net) le détail des communications téléphoniques émises depuis son téléphone fixe et/ou mobile et passées par le Client, rubrique « Mon journal d'appels ». L'actualisation des communications téléphoniques émises depuis un téléphone fixe se fait le lendemain à partir de 10h. Celles émises depuis un téléphone mobile se fait le lendemain à partir de 15h.

Le montant de l'ensemble de ces communications inclus dans l'abonnement, en dépassement, hors forfaits ou hors abonnement de celui-ci est mentionné 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.

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

Le Client a accès au détail de toutes ses communications (appels, SMS, MMS, ...) incluses dans l'abonnement, en dépassement, hors forfaits ou hors abonnement sur [allo.vialis.net](http://allo.vialis.net), rubrique « mon historique de consommation ». Ces données sont fournies tous les mois autour du 10 et couvrent la période de consommations du mois précédent.

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

Un duplicata de facture TV - Internet - Téléphonie pourra être délivré au Client sur sa demande mais sera facturé au tarif indiqué dans la liste des tarifs des prestations en vigueur au moment de la demande. Un exemplaire de la facture reprenant tout le détail des communications si le Client est abonné au service de Téléphonie fixe et/ou mobile est disponible gratuitement dans l'espace personnalisé et sécurisé du Client activable via le site [espaceClient.vialis.net](http://espaceClient.vialis.net).

Des frais de dossier de trente (30) euros TTC seront facturés au Client :

- qui a souscrit à l'un des services de Vialis, y compris dans le cadre d'un transfert, mais qui ne souhaite plus en bénéficier avant installation de la prise ou activation du signal,
- pour la résiliation d'un service avant la période minimale d'engagement, auxquels sur le réseau historique pourront s'ajouter des frais pour le changement de prise,
- si ce dernier reste injoignable pour fixer un rendez-vous concernant l'installation/activation de la prise,
- pour changement d'offres, plus de deux (2) fois par an durant la période minimale

d'engagement d'un an (hors options et bouquets TV),

- pour passage à la concurrence avant raccordement de l'installation,
- pour annulation du Contrat suite rendez-vous, d'installation/activation de la prise, non honoré(s) par le technicien.

Le Client est redevable du montant de chacun de ses abonnements mensuels, qui pourront être réunis sur une seule facture, et ce jusqu'à la date de résiliation d'un de ses services ou du Contrat, dans le respect de la durée minimum liée à chaque abonnement. Des frais de procédure seront facturés au Client au tarif en vigueur en cas de déconnexion pour impayés.

Une avance sur le montant des consommations téléphoniques en dépassement de forfait, hors forfaits ou hors abonnement pourra être demandée au Client si Vialis estime que ce dernier peut se retrouver en difficulté de paiement du fait de fortes consommations en dépassement de forfait, hors forfaits ou hors abonnement. Cette avance viendra en déduction des sommes dues et à venir du Client.

Le Client s'engage à informer sans délai Vialis de la perte ou du vol de sa ou ses cartes(s) SIM, soit via le portail [allo.vialis.net](http://allo.vialis.net), soit en composant le numéro gratuit 0973.010.770 (le mot de passe d'accès à la messagerie est lié au numéro de téléphone mobile et figure sur les Eléments de Contrat). Vialis procédera alors à la suspension de la ligne mobile liée à la carte SIM perdue ou volée et le Client restera redevable du montant de son forfait mensuel ainsi que de l'ensemble des communications passées jusqu'au moment de la déclaration pour perte ou vol. Le Client doit aussi déposer une plainte auprès des autorités compétentes.

La ligne est suspendue mais pas la facturation de l'abonnement mensuel. Une nouvelle carte SIM, facturée au tarif en vigueur, sera remise au Client.

Vialis tient à la disposition de ses Clients dans les agences Vialis, sur [telecoms.vialis.net](http://telecoms.vialis.net) et dans ses points d'accueil partenaires, l'ensemble des documents commerciaux ainsi que les tarifs de ses prestations.

## 7. Modalités de facturation et de paiement :

Toute souscription à un abonnement de téléphonie fixe et / ou mobile est subordonnée au paiement par prélèvement automatique, terme à échoir c'est-à-dire par mois d'avance, des factures mensuelles.

Elles sont payables, au plus tard, à la date de prélèvement choisie par le Client parmi celles proposées par Vialis et qui aura préalablement remis à Vialis un relevé d'identité bancaire (RIB) valide. Toute modification de RIB devra être immédiatement indiquée à Vialis.

Toutes les communications téléphoniques sont, quant à elles, facturées à terme échu et apparaîtront donc sur la facture du mois suivant.

La facture est transmise au Client sous format électronique. Si le Client souhaite recevoir la notification de mise à disposition de sa facture, il doit souscrire au service « facture électronique » sur l'espace Client. Les factures sont, en tout état de cause, disponibles sur l'espace Client personnalisé et sécurisé de Vialis, accessible 7j/7 et 24h/24, à charge pour le Client de s'assurer de la conservation pérenne de ses documents.

Si le Client opte pour la facturation trimestrielle terme à échoir, c'est-à-dire par trimestre d'avance, il pourra également régler ses factures par virement, ainsi que par chèque, en espèces ou par carte bancaire à l'accueil de Vialis à Colmar ou par télépaiement en composant le 03.89.24.69.85 aux jours et heures d'ouverture de Vialis.

Les Clients prélevés obtiendront une Référence Unique de Mandat (RUM) qui leur sera affectée via l'outil de facturation et qui sera visible sur leurs factures et sur l'espace Client.

### 8. Recouvrement des impayés :

A tout moment le Client rencontrant des difficultés de paiement peut prendre contact avec l'agence Vialis de Colmar afin d'analyser sa situation et de définir des modalités de paiement de sa dette, notamment d'un échelonnement.

En cas d'impayés constitué par le non-paiement d'une facture ou par rejet d'un prélèvement, le Client est relancé par Vialis par courriers et averti que des frais pour impayés pourront lui être facturés au tarif en vigueur s'il ne régularise pas son impayé dans le délai imparti.

Pour tout Client abonné à un service à usage professionnel n'ayant pas

réglé sa facture à sa date d'exigibilité, une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement non soumise à TVA d'un montant de quarante euros (40€) sera facturée ainsi, le cas échéant, que des pénalités de retard au taux annuel en vigueur, conformément aux articles L441-6 et D441-5 du Code de Commerce, et cela sans qu'il soit besoin d'un rappel.

En l'absence de réaction du Client, Vialis procédera tout d'abord à la suspension des services avec maintien de la facturation mais sans application de frais. Suite au paiement du Client, les services pourront être réactivés le soir même si le Client en fait la demande avant 17h et que son paiement est effectif et dans l'heure si le paiement pour la totalité des sommes dues est effectué via son espace client. Dans le cas contraire, les services seront réactivés au plus tôt le jour ouvré suivant après 18h. En l'absence de paiement dans le délai imparti, Vialis procédera alors à la déconnexion totale des services et à la résiliation du ou des services concernés par les impayés. Le Client souhaitant à nouveau bénéficier des services de Vialis devra signer un nouveau contrat. La déconnexion fera l'objet d'une facturation au tarif en vigueur au jour de sa réalisation. Vialis se réserve ensuite 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, il 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.

Dans le cas d'un abonnement à l'offre Canal+, cette dernière gère directement le recouvrement des sommes correspondantes. Si le Client fait l'objet d'une déconnexion pour impayés auprès de Vialis, il perd son droit d'accès à l'offre Canal+, et ce même si ses factures Canal+ ont été honorées. Si Canal+ déconnecte le Client suite à des impayés concernant l'offre Canal+, celui-ci, s'il a réglé les factures correspondantes, bénéficie toujours des services et prestations souscrits auprès de Vialis.

Dans le cas d'un abonnement à un service de Téléphonie mobile, l'ensemble des communications

(appels, data...) en dépassement ou hors forfaits sont dues jusqu'au jour de la coupure, même si l'abonnement est suspendu par le Client dans le cadre de la perte ou du vol de sa carte SIM.

Quel que soit le service, la suspension temporaire à la demande du Client n'est pas possible.

### 9. Prescriptions :

-Pour un Client abonné à un service à usage professionnel :

Conformément à l'article L110-4 du Code de commerce, les obligations nées à l'occasion de leur commerce entre commerçants ou entre commerçants et non-commerçants se prescrivent par cinq (5) ans. Ce délai est ramené à quatre (4) ans pour l'Etat et les collectivités.

-Pour un Client abonné à un service à usage domestique et personnel :

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 (1) 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 (1) an à compter de la date d'exigibilité des dites sommes.

### 10. Résiliation :

A l'issue de la période minimum, le Client peut résilier le Contrat ou l'un des services à tout moment. Le service de Téléphonie fixe étant lié au service Internet, il ne pourra être résilié avant la fin de la période minimale d'engagement souscrite pour le service Internet.

Des frais de dossier de quatre-vingt-dix (90) euros TTC seront facturés au Client :

pour la résiliation de Contrat avant la fin de la période minimum d'engagement, sauf cas de force majeure et légitime énoncés ci-après. De plus, sur le réseau FTTH, les frais de mise en service offerts au client lors de la souscription seront facturés.

Pour le cas où le Client ferait une demande pour un raccordement FTTH dit « long », des frais de dossier de quatre-vingt-dix (90) euros TTC seront facturés au Client si au moment où le raccordement est possible, le Client ne contractualise pas avec Vialis.

Pour le cas où la PTO ne pourrait pas être installée par les sous-traitants de Rosace du fait d'une inaccessibilité des infrastructures situées en domaine privé (gaine ou fourreau bouché(e) par exemple) et

si le Client refuse de réaliser les travaux nécessaires à la mise en place de cette PTO, le Contrat sera annulé et ce, sans frais.

Pour le cas où le Client annulerait son Contrat avant installation, des frais précisés à l'article 6 seront appliqués au tarif en vigueur au jour de l'annulation.

Le Client prend acte de ce que la résiliation du service d'accès à Internet, et ce quelle qu'en soit la cause, engendre la perte irréversible de l'intégralité des données et plus particulièrement ses mails liés au nom de domaine vialis.net : ses boîtes mails sont légalement supprimées six (6) mois après la date de résiliation de son Contrat.

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 Vialis, 10 Rue des Bonnes Gens, CS 70187, 68004 COLMAR CEDEX.

- par e-mail, envoyé uniquement à l'adresse [info@vialis.net](mailto:info@vialis.net) et cela même si le Client a déjà fait part au service Energies de Vialis de la résiliation de ses abonnements Energie.

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 lorsque le transfert à la nouvelle adresse du Client n'est pas possible (par ex : si le nouveau logement / local professionnel du Client n'est pas éligible à une des offres de Vialis). 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 de résiliation devra être justifié à Vialis 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 Vialis faisant foi, Vialis 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 de Canal+.

La résiliation de l'abonnement au service de Téléphonie peut résulter également d'une demande de portabilité sortante effectuée par le Client auprès d'un nouvel opérateur. Des frais précisés à l'article 6 seront appliqués au tarif en vigueur au jour de la demande de portabilité sortante.

Il appartient au client de demander par écrit à Vialis la prise en compte de la résiliation de ses autres abonnements. De même, des pénalités pourront être appliquées si la durée minimale d'engagement n'est de ce fait pas respectée.

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 domestique et 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). Vialis se réserve le droit de résilier le(s) service(s) de Téléphonie ou le Contrat si les montants d'impayés sont estimés trop importants et mettent en péril la situation financière du Client.

Vialis se réserve également le droit de résilier unilatéralement le Contrat si le Client ne récupère pas son ou ses équipement(s) dans un délai de trois (3) mois suivant la signature du Contrat. Dans ce cas, tous les travaux réalisés par Vialis ou les sous-traitants de Rosace telle l'installation de la ou des prise(s) ou de la PTO seront facturés au Client aux tarifs en vigueur.

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

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

En cas de décès du Client, il appartient aux ayants droits d'en informer Vialis dans le but de résilier le Contrat d'abonnement et de restituer le ou les matériel(s) à Vialis conformément à l'article 13 ci-après. Les héritiers sont redevables des sommes restant dues par le Client jusqu'au jour de la résiliation et devront fournir à Vialis le nom du notaire en charge de la succession.

#### **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 éligible aux offres de Vialis, et qu'il soit à jour du paiement de l'ensemble de ses factures. Si tel est le cas, le génie civil en domaine public pourra éventuellement être pris en charge par Vialis ou Rosace et le génie civil en domaine privé restera à la charge du Client pour une maison

individuelle mais pourra éventuellement être pris en charge par Vialis pour un logement collectif. Les frais de mise en service, quel que soit le type d'habitation, peuvent éventuellement être pris en charge par Vialis. En fonction des services souscrits avant le transfert, la prise correspondante pourra être éventuellement installée gratuitement par Vialis ou par les sous-traitants de Rosace, à raison d'une prise par logement / local professionnel. 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 du Contrat, assorti d'une nouvelle période d'engagement de 12 (douze) mois.

Pour le cas où la Prise Terminale Optique (PTO) ne pourrait pas être installée par les sous-traitants de Rosace du fait d'une inaccessibilité des infrastructures situées en domaine privé (gaine ou fourreau bouchés par exemple), les travaux de génie civil en domaine privé devront être effectués à ses frais par le Client. Si ce dernier refuse de réaliser les travaux nécessaires à la mise en place de la PTO, des frais de résiliation anticipée du Contrat signé par le Client lui seront facturés au tarif en vigueur au jour de la résiliation.

#### Transfert du ou des nom (s) de domaine auprès d'un autre prestataire :

Vialis informe le Client que suite à une demande de transfert auprès d'un autre prestataire, le délai maximal pour valider le transfert est fixé à un (1) mois avant la date anniversaire du Contrat ou de l'avenant. Dans le cas où le transfert n'aurait pas été réalisé avant le délai imparti, le ou les nom(s) de domaine ne sera ou ne seront pas renouvelés par Vialis et seront perdus par le Client.

Dans tous les cas, le Client prendra contact avec Vialis afin de valider les modalités de transfert de son Contrat.

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

Vialis s'engage à informer le Client un (1) mois à l'avance, par courrier, e-mail, ou tout autre support durable, de toute modification portant sur les prix ou les services fournis. Les modifications des services et des tarifs sont également disponibles dans les agences Vialis, dans ses points d'accueil

partenaires et sur le site [telecoms.vialis.net](http://telecoms.vialis.net)

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 à Colmar ou par mail à [info@vialis.net](mailto:info@vialis.net), et ce 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 du ou des matériel(s) :**

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 soit dans les agences Vialis soit dans ses points d'accueil partenaires. Cette restitution devra intervenir dans les trois (3) jours suivant la date de résiliation du service. La restitution pourra faire l'objet d'un document écrit remis au Client sur lequel seront indiqués les éléments restitués et les éventuels coûts de remplacement des pièces manquantes. La vérification du bon fonctionnement de ou des équipement(s) est réalisée ultérieurement. En cas de non-fonctionnement, les frais de remise en état ou de remplacement pourront être facturés au Client aux tarifs en vigueur au jour de la restitution. En cas de non-restitution de ou des équipement(s), Vialis facturera le matériel et/ou les équipement(s) au tarif en vigueur. Tout impayé pourra faire l'objet d'un recouvrement amiable puis judiciaire (frais correspondants à la charge du Client). La facture correspondante pourra être prélevée pour les Clients bénéficiant de ce mode de paiement.

#### **14. Accès aux services :**

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 déployé par Vialis ou Rosace.

Les contraintes et aléas peuvent être soit :

- inhérents aux matériels ou aux logiciels utilisés 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 ou d'accident de toute nature.

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

En cas de nonaccès aux services, le Client devra en aviser les agences de Vialis ou ses points d'accueils partenaires dans un délai d'une (1) semaine. Dès lors les agences de Vialis ou ses points d'accueils partenaires et le Client s'efforceront d'identifier la cause de l'échec et de trouver une solution au problème rencontré.

Sous réserve de faisabilité technique, l'accès aux services est ouvert au Client particulier résidant sur les zones de desserte éligibles aux offres 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. Le Client sera informé par mail au moins quarante-huit (48) heures avant l'intervention à condition que ce dernier ait transmis à Vialis un mail de contact à ~~jour 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 (vingt-quatre) heures sur 24 (vingt-quatre) et 7 (sept) jours sur 7 (sept). 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.



### **15. Raccordement ou reconnexion au réseau :**

Le raccordement ou la reconnexion du Client sont possibles sous réserve de faisabilité technique définie par Vialis ou les sous-traitants de Rosace.

Le Client est informé par Vialis ou les sous-traitants de Rosace, lors du premier rendez-vous en vue de la pose de la prise, de cette faisabilité et des frais éventuels inhérents supplémentaires qui seront indiqués au Client avant tous travaux.

Sur le réseau déployé par Vialis :

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

La reconnexion consiste en la remise en fonction du signal permettant au Client de recevoir les services souscrits auprès de Vialis.

Le raccordement ou la reconnexion du Client au réseau sont réalisés par Vialis et peuvent éventuellement engendrer des frais de mise en service indiqués préalablement au Client et facturés au tarif en vigueur au jour de la demande. Ces interventions sont réalisées en présence du Client ou de son représentant majeur, dans les trente (30) jours suivant la conclusion du Contrat, sauf en cas de contraintes techniques particulières dont le Client sera informé, ou suite à la demande du Client. Si ce délai devait être dépassé, le Client, sur demande écrite adressée au Service Commercial TV - Internet - Téléphonie de Vialis, pourra prétendre à une indemnité égale à la moitié de la somme correspondant aux frais de mise en service. Cette indemnité ne sera pas due si le retard est imputable à un cas de force majeure pour Vialis ou du fait du Client ou du fait de l'impossibilité de raccorder le Client sur le réseau déployé par Rosace.

Sur le réseau déployé par Rosace :

Le raccordement est assuré par les sous-traitants de Rosace et consiste en l'installation d'une PTO permettant au Client de recevoir les services souscrits auprès de Vialis et en un réglage de la première TV dans le cadre d'un abonnement au service TV.

La reconnexion consiste en la remise en fonction du signal permettant au Client de recevoir les services souscrits auprès de Vialis et en un réglage de la première TV dans le cadre d'un abonnement au service TV.

Le raccordement ou la reconnexion peuvent éventuellement engendrer

des frais de mise en service indiqués préalablement au Client et facturés au tarif en vigueur au jour de la demande. Ces interventions sont réalisées en présence du Client ou de son représentant majeur, dans un délai de six (6) mois suivant la conclusion du Contrat, sauf en cas de contraintes techniques particulières dont le Client sera informé, ou suite à la demande du Client. Si ce délai devait être dépassé, le Client, sur demande écrite adressée au Service Commercial TV - Internet - Téléphonie de Vialis Colmar, pourra prétendre à une indemnité égale à la moitié de la somme correspondant aux frais de mise en service. Cette indemnité ne sera pas due si le retard est imputable à un cas de force majeure pour Rosace ou au fait du Client.

Le personnel de Vialis ou de Rosace, ou toute autre personne mandatée par elles à cet effet, devra pouvoir accéder librement au logement ou au local indiqué 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 sur le réseau déployé par les sous-traitants de Rosace, les prestations et réglages demandés par le Client, en sus de ce qui précède, seront facturés directement au Client par l'intervenant choisi par ce dernier. Il pourra être proposé au Client, à ses frais, la reprise de son installation intérieure de Télévision afin de lui permettre de bénéficier du service de l'offre de base sur l'ensemble de ses téléviseurs.

Pour le service TV sur le réseau de Vialis (hors réseau Rosace), le raccordement comprend la fourniture d'un câble d'une longueur maximale de vingt-cinq (25) mètres en maison individuelle et de dix (10) mètres en logement collectif, à compter du point d'entrée dans le logement visé 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.

### **16. Qualité de services et Indemnisations :**

Conformément à la Loi, cet article concerne uniquement un Client

abonné à un service à usage domestique et personnel. Sur une année glissante, Vialis s'engage à assurer une disponibilité du service supérieure ou égale à 97 %, une disponibilité de la ou les messagerie(s) du Client, en ce qui concerne l'envoi et la réception de messages, supérieure ou égale à 99 %, une disponibilité de l'affichage de la mise à jour des pages personnelles supérieure ou égale à 98%.

La capacité du débit minimum descendant est d'1 (un) Giga entre la tête de réseau de Vialis et le modem remis au Client : 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 Commercial TV - Internet - Téléphonie de Vialis à Colmar, le non-respect des engagements évoqués susdits dans un délai de trois (3) jours ouvrables, à compter de la constatation de l'incident.

Le non-respect des engagements susdits ouvre droit au profit du Client à une indemnité forfaitaire, globale et définitive de dix (10) euros TTC.

Ce dédommagement n'est pas dû si le retard n'est pas imputable directement à Vialis ou relève d'un cas de force majeure ou au fait du Client.

### **17. Rétablissement des services et Indemnisations :**

Conformément à la Loi, cet article concerne uniquement un Client abonné à un service à usage domestique et personnel. Vialis 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 Vialis à Colmar adressé au Service Commercial TV - Internet - Téléphonie. Le dépassement de ce délai de rétablissement ouvre droit au profit du Client à une indemnité forfaitaire, globale et définitive équivalant à (1) un mois d'abonnement au tarif en vigueur au jour de la prise en compte de la demande par Vialis.

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

Les engagements de Qualité de services à l'article 16 et le

Rétablissement des services ne peuvent donner lieu à deux (2) indemnisations.

#### **18. Connexion aux services :**

La fourniture des services par Vialis est subordonnée à la récupération par le Client de(s) l'équipement(s) correspondant à(aux) l'offre(s) souscrite(s) ainsi que des éléments de reconnaissance nécessaires à la mise en œuvre desdits services. Cet ou ces équipement(s) sont à récupérer dans les agences de Vialis ou dans ses points d'accueils partenaires ou peuvent faire l'objet d'un envoi postal si ce service est disponible voire d'une remise en mains propres lors d'une vente à domicile. Tout matériel doit être récupéré par le Client dans les 3 (trois) mois suivant la date de signature du Contrat.

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.

Le débit pour les offres Internet proposées par Vialis correspond à un débit maximum allant jusqu'à 500 (cinq cent) Mbits/s en fonction de l'offre souscrite par le Client et de l'éligibilité du logement / local professionnel de ce dernier.

Vialis ne garantit pas le débit en wifi de l'offre Internet choisie par le Client.

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

#### **19. Propriété des installations et des équipements :**

Les équipements installés par Vialis ou les sous-traitants de Rosace ou remis par les agences Vialis ou dans ses points d'accueils partenaires voire lors d'une vente à domicile, jusqu'à et y compris la première prise, 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

installée par ses soins dans le logement / local professionnel. Le Client s'interdit d'endommager, de démonter et d'emporter tout équipement sous peine de se voir facturer leur remplacement, réparation ou réinstallation dans le logement / local professionnel initial. De même, tout équipement et accessoire remis au Client par les agences Vialis ou dans ses points d'accueils partenaires voire lors d'une vente à domicile, restent sa propriété et ne peuvent être saisis, vendus, échangés ou prêtés à un tiers par le Client.

Le décodeur HD est fourni avec une carte à usage unique activable grâce à un code PIN strictement confidentiel et protégé par un code secret permettant d'accéder à certains bouquets. Il comporte des droits permettant d'accéder aux options et aux bouquets thématiques choisis par le Client. Cette carte reste, dans tous les cas, la propriété de Vialis.

La carte SIM fournie par Vialis ne doit en aucun cas être cédée, louée, dupliquée ou dégradée. Vialis est habilitée à demander au Client, pour des raisons de sécurité ou de service, de détruire la carte SIM qui lui a été remise, le Client a l'obligation de procéder à cette destruction et doit faire le nécessaire pour résilier tout abonnement relatif à des services additionnels souscrits auprès de fournisseurs tiers sous réserve de disponibilité de ces derniers. La responsabilité de Vialis ne pourra être recherchée en cas de non-respect de ses engagements par le Client auprès des dits tiers.

Les équipements sont fournis dans leur emballage d'origine et sont accompagnés de divers accessoires dont le détail figure sur le Contrat ou le(s) reçu(s) remis au Client. L'ensemble de ces pièces est placé sous la responsabilité du Client qui en a la garde et est donc responsable de leur éventuelle détérioration, notamment en cas d'orage, d'intempéries ou d'une mauvaise utilisation de l'appareil, entraînant leur mise hors service. Le Client s'interdit d'effectuer toute ouverture de quelque nature que ce soit sur les matériels qui restent la propriété exclusive de Vialis. 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.

#### **20. Maintenance du réseau :**

Pour pouvoir assurer la maintenance normale du réseau déployé par Vialis ou Rosace, le Client autorise Vialis ou ses partenaires à accéder à toutes les installations raccordées à celui-ci. Le Client signalera immédiatement aux agences Vialis ou dans ses points d'accueil partenaires tout dérangement survenu dans le fonctionnement de l'installation, qu'il s'engage à laisser visiter par les seuls agents mandatés par Vialis ou ses points d'accueil partenaires.

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 ou de ses partenaires sur les installations du Client à la demande de ce dernier ;
- 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 ou de Rosace par des tiers non habilités ;
- prestations d'installation et de maintenance d'équipement(s), effectuées par Vialis ou ses partenaires au domicile du Client. Avant toute intervention, le Client devra effectuer une sauvegarde de ses fichiers, Vialis ou ses partenaires 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.

#### **21. Maintenance du matériel :**

La maintenance du ou des équipement(s) mis à disposition du Client est de la compétence exclusive des agences Vialis ou des points d'accueil partenaires. Le Client s'interdit donc d'intervenir ou de faire intervenir un tiers sur ce

matériel. La maintenance est assurée gratuitement par les agences Vialis ou dans ses points d'accueil partenaires pendant les horaires d'ouverture de ces dernières. Toute demande d'intervention consécutive à une mauvaise manipulation par le Client ou un tiers fera l'objet d'une facturation au Client, aux tarifs en vigueur au jour de sa survenance.

## **22. Assistance téléphonique TV, Internet et Téléphonie :**

Vialis met à la disposition de ses Clients, du lundi au samedi entre 8h et 21h, une assistance téléphonique accessible via le numéro 09 73 01 02 03 (prix d'un appel local depuis un poste fixe ou mobile, inclus dans l'offre fixe illimitée et dans les forfaits mobiles pour un Client abonné à la Téléphonie de Vialis.)

Cette assistance ne prendra en compte que les questions strictement liées à la réception des chaînes TV, à l'établissement de la connexion ou à l'utilisation des logiciels fournis ou mis à disposition par Vialis et à l'utilisation des services de téléphonie fixe et mobile. 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.

Pour chaque appel du Client au service d'assistance téléphonique, le Client sera identifié et les informations recueillies pourront être stockées et traitées par Vialis. Le Client qui a opté pour des services à usage professionnel sera traité prioritairement.

Il est fortement conseillé au Client de consulter la rubrique « Besoin d'aide » sur le site [telecoms.vialis.net](http://telecoms.vialis.net) préalablement à toute sollicitation de l'Assistance téléphonique.

## **23. Portabilité entrante et sortante :**

La date de portage ne peut faire l'objet d'aucune modification de la part du Client. Vialis informe le Client que le Service est susceptible d'être suspendu ou perturbé le jour du portage et demande ainsi au Client, lors d'une portabilité entrante ou sortante, de prendre toute disposition utile afin que la suspension du service ou les perturbations le jour du portage soient sans conséquence pour lui. Dans tous les cas, ces dernières n'ouvrent pas droit à indemnisation pour le Client et n'engagent pas la responsabilité de Vialis.

### **23.1 Portabilité entrante**

La portabilité entrante consiste pour le Client, titulaire de la ligne, à pouvoir continuer à utiliser le numéro de téléphone fixe et/ou mobile qui lui a été attribué par un autre opérateur que Vialis.

Si le Client opte pour la portabilité entrante dans les conditions particulières, Vialis en fait la demande à l'opérateur cédant. Le Client donne ainsi mandat à Vialis en vue d'effectuer les démarches et opérations techniques nécessaires à cette portabilité entrante. Pour ce faire, le Client doit fournir aux agences Vialis ou aux points d'accueil partenaires voire lors de la vente à domicile un document papier émanant de son opérateur sur lequel figure le ou les RIO (Relevé(s) d'identité Opérateur) correspondant à sa/ses lignes de téléphone fixe et/ou mobile(s). Sans ce document les agences Vialis ou ses points d'accueil partenaires voire lors de la vente à domicile n'accepteront aucune demande de portabilité entrante. Le Client peut obtenir le ou les RIO avec demande d'envoi à son adresse postale ou sur son mail :

- s'il est encore abonné auprès de son opérateur en composant depuis sa ligne fixe ou mobile le 3179 (numéro gratuit),
- ou s'il n'est plus Client auprès de son précédent opérateur : en composant un numéro d'appel gratuit propre à chaque opérateur et disponible auprès de celui-ci.

Cette demande entraîne uniquement la résiliation du Contrat de Téléphonie fixe et/ou mobile passé entre l'opérateur précédent et le Client. Il appartient au Client de résilier ses autres Contrats (TV et Internet) voire le Contrat Téléphonie fixe et /ou mobile mais seulement une fois que la portabilité entrante a été effectivement réalisée par Vialis auprès de son ancien opérateur. L'ensemble du matériel (box, câble, ...) doit, par la même occasion, être renvoyé au précédent opérateur. La portabilité entrante du numéro de téléphone fixe et/ou mobile ne pourra être effective que si la résiliation est acceptée par le précédent opérateur. Le Client reste tenu de toutes ses obligations, notamment financières, envers le précédent opérateur jusqu'au jour de la résiliation. Vialis ne peut pas être tenue pour responsable de l'impossibilité de porter en entrant le numéro du Client, ni du délai de report ou du refus opposé par le précédent opérateur. Le Client ne pourra en aucun cas céder à un tiers le ou les numéro(s) pour lequel(s) il a demandé la portabilité entrante.

Le Client est informé que :

- la portabilité entrante du ou des numéro(s) n'emporte pas le transfert des services dont il bénéficiait au titre du Contrat souscrit antérieurement,
- le service est susceptible d'être suspendu ou perturbé le jour du portage,
- l'abonnement au(x) service(s) de Téléphonie fixe et/ou mobile est facturé conformément à l'article 5 ci-dessus. Vialis attire l'attention du Client sur le fait que, tant que la résiliation de son précédent abonnement auprès de son ancien opérateur n'est pas effective, il peut encore recevoir des factures au titre de cet abonnement alors que Vialis facture déjà son nouvel ou ses nouveaux abonnement(s),
- la demande de portabilité pour la Téléphonie fixe est envoyée le jour de l'activation de la prise dans le logement/local.

### **23.2 Portabilité sortante**

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

- la demande de portabilité sortante ne peut être effectuée que par le nouvel opérateur du Client et sur la demande de ce dernier,
- le numéro fixe et/ou mobile porté ne peut faire l'objet d'une autre demande de portabilité simultanée,
- le Client a accès au(x) code(s) RIO (Relevé(s) d'identité Opérateur) correspondant à sa ligne de téléphonie fixe et/ou mobile Vialis en composant le 3179 (numéro gratuit) ou via le site [allo.vialis.net](http://allo.vialis.net). Dans le cas où le Client a déjà résilié son abonnement de téléphonie fixe et/ou mobile auprès de Vialis, le ou les code(s) RIO est (sont) disponible(s) en composant le 0 805 08 41 98 (numéro gratuit) pendant quarante (40) jours ouvrés après la résiliation du Contrat d'abonnement à la Téléphonie fixe et/ou mobile.

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

La demande de portabilité sortante entraîne uniquement la résiliation du Contrat d'abonnement au(x) service(s) de Téléphonie fixe et/ou mobile souscrit(s) préalablement auprès de Vialis.

La résiliation prend effet au jour du portage effectif du ou des numéro(s) et uniquement pour ce ou ces service(s), sans préjudice des dispositions contractuelles relatives aux durées d'engagement.

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

- du respect du délai minimum d'engagement d'un (1) an.
- du paiement des communications en dépassement, hors forfait ou hors abonnement restant à facturer.

Vialis demeure, en tout état de cause, étrangère aux relations contractuelles entre le Client et le nouvel opérateur. La responsabilité de Vialis ne saurait être engagée à raison d'une faute, d'inexécution, de défaillances ou de dysfonctionnements imputables au Client ou au nouvel opérateur de celui-ci et qui auraient pour effet de retarder, d'interrompre, de perturber ou d'empêcher le portage.

#### 24. Annuaire :

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

Le Client garantit aux agences Vialis ou aux points d'accueil partenaires voire lors d'une vente à domicile l'exactitude de toutes les informations fournies en vue de son inscription dans la base de données de Vialis et reste seul responsable de la conformité et de la mise à jour de ces informations.

Les agences Vialis ou ses points d'accueil partenaires voire les commerciaux en vente à domicile ne sont pas responsables de la non-reprise des données ou des données reprises de façon erronée par les éditeurs ainsi que de la date de publication des bases d'annuaire.

Le Client a la possibilité de s'opposer à tout moment et gratuitement à ce que son ou ses numéro(s) de téléphone fixe et/ou mobile ainsi que ses coordonnées soient publiés dans les annuaires et communiquées par les services de renseignement. Le Client peut également limiter à tout moment et gratuitement les critères de parution concernant ses coordonnées en prenant contact auprès du service commercial TV - Internet - Téléphonie de Vialis à Colmar.

Ainsi, le Client peut choisir de ne faire apparaître que :

- l'initiale du prénom du titulaire du Contrat,

- les nom et prénom en entier du titulaire du Contrat et un autre prénom,

- les nom et prénom du titulaire du Contrat et d'un tiers.

et s'opposer :

- à ce que l'adresse complète de son domicile figure sur les annuaires et services de renseignements,

- à ce que ses données à caractère personnel soient utilisées dans des opérations de prospection directes par voie postale ou par voie de communications électroniques, à l'exception d'opérations concernant la fourniture du service et relevant de la relation contractuelle entre le Client et Vialis,

- à ce qu'il figure dans des listes permettant la recherche inversée de son identité à partir de son numéro de téléphone.

#### 25. Responsabilités :

##### Responsabilité de Vialis :

Dans le strict cadre du Contrat souscrit par le Client, 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 conséquences de la résiliation par le Client des services souscrits auprès de son précédent Opérateur, notamment si cette résiliation est réalisée avant la pose et l'activation de la prise Vialis dans son logement/local.

De même, Vialis ne saurait être tenue pour responsable des pannes, coupures de lignes, mauvaises configurations de matériel, des équipements, etc. qui ne sont pas sous son contrôle direct ou qu'elle n'a pas fournis, et notamment des liaisons de tout type assurées par d'autres prestataires.

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.

De même, la responsabilité de Vialis ne pourra être engagée au titre des services de téléphonie mobile fournis au Client par des opérateurs tiers, notamment étrangers, ni de toute perturbation ou interruption lors d'un appel international, Vialis ne pouvant garantir la continuité de service sur des réseaux tiers, qui plus est étrangers.

Vialis ne pourra être tenue pour responsable du contenu de tout SMS ou MMS qu'elle n'aura pas rédigés, ni de la perte ou de la dénaturation de ceux-ci dues à un espace de stockage insuffisant sur la carte SIM ou le téléphone du Client.

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

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 Client et la plate-forme informatique Vialis, sauf en cas d'utilisation par le Client non-conforme aux instructions des agences Vialis, ou de ses points d'accueil partenaires voire les commerciaux en vente à domicile.

##### 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.

L'abonnement et les éléments de reconnaissance sont soit envoyés par les agences Vialis ou ses points d'accueil partenaires ou courrier postal, soit remis en mains propres au Client, soit envoyé par mail à l'adresse communiquée par le Client, sont personnels et ne peuvent en aucun cas être transférés à un tiers sous peine de résiliation immédiate. Il est expressément convenu que le Client qui cède son Contrat en violation de l'interdiction ci-dessus,



reste redevable du règlement du prix de l'abonnement et de l'intégralité des communications effectuées. Restent également à la charge du Client, sans que puisse être recherchée la responsabilité de 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 e-mails non sollicités, de mettre en péril la sécurité ou la disponibilité des serveurs ou du réseau ou le bon fonctionnement du service,
- de se rendre coupable d'acte de piratage d'œuvres de tiers, notamment par le 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 des agences Vialis ou ses points d'accueil partenaires,
- d'effectuer tous agissements visant à se connecter au réseau Vialis ou Rosace sans abonnement, sous peine de se rendre coupable d'infraction,
- d'utiliser sa connexion pour intervenir ou essayer d'intervenir sur des applications autres que celles mises à sa disposition dans le cadre de l'abonnement,
- de partager, au détriment financier de Vialis, sa connexion avec des tiers autre que le cercle familial, privé ou salarial (en particulier technologie WIFI), de la céder, de la revendre partiellement ou totalement,
- d'enfreindre les législations en vigueur relatives au respect des bonnes mœurs et de l'ordre public, à la diffamation, aux injures ou discriminations, à la protection de la vie privée (notamment droit à l'image) et de la propriété intellectuelle (notamment droit d'auteur),
- d'utiliser le service de Téléphonie fixe et /ou mobile :
  - à des fins autres que personnelles et familiales dans le cadre d'un abonné à destination des particuliers,

- en-dehors du cercle professionnel pour un Contrat à destination des professionnels,
- en générant une consommation de communications supérieure à douze heures (12h) par jour,
- à titre gratuit ou onéreux en tant que passerelle de réacheminement de communications,
- de façon ininterrompue par le biais notamment d'une composition automatique et en continu de numéros sur la ligne,
- sur des lignes groupées ou sur une ligne RNIS,
- pour l'envoi en masse de messages, de façon automatisée ou non, et ce, qu'elle qu'en soit la finalité,
- à des fins de cession, revente totale ou partielle

Ces cas ne sont pas limitatifs et Vialis se réserve le droit de résilier ou suspendre tout 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. Le Client reconnaît qu'en cas de manquement à cette obligation il pourra être identifié par tout ayant droit et par la haute Autorité pour la diffusion des œuvres et protection des droits sur Internet (Hadopi) aux fins de voir mener contre lui une procédure administrative et judiciaire. Le Client pourra recevoir des notifications relatives au dit manquement et être inscrit dans le traitement automatisé de données relatif aux personnes ayant commis un manquement similaire. Par ailleurs, le Client reconnaît que la violation des droits d'auteur ou des droits voisins (telle que par exemple la reproduction, la représentation, la mise à disposition ou la communication au public d'œuvres ou d'objets protégés par un droit d'auteur ou par un droit voisin sans l'autorisation des titulaires des droits) constitue un acte de contrefaçon, passible de sanctions civiles et /ou pénales. Ces dernières

peuvent aller jusqu'à trois (3) ans d'emprisonnement et trois cents mille (300 000) euros d'amende, assorties le cas échéant des peines complémentaires prévues au Code pénal (par exemple suspension d'abonnement à Internet).

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

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

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

concentration et dépendance aux écrans, ...

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

## **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 I-7 de la loi n°2004-575 du 21 juin 2004.

De plus, au vu de l'obligation qui lui est faite de concourir à la lutte contre les crimes contre l'humanité, l'incitation à la haine raciale ainsi que la pornographie infantile, Vialis a mis en place sur son site Internet telecoms.vialis.net 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.

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

## **26. Données personnelles :**

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

Le Client est informé que Vialis collecte des données telles que des données d'identification (ex : nom,

prénom, date et lieu de naissance, informations relatives au tiers payeur le cas échéant), des données relatives à la vie personnelle et familiale (ex : numéros de téléphone fixe et/ou portable, adresse de messagerie électronique, situation matrimoniale), des données relatives aux services souscrits et à la consommation qui en est faite (ex : données de connexion, enregistrement des appels au service d'assistance) et des données financières (coordonnées bancaires, mode de paiement des factures, mandat de prélèvement, etc.).

D'autres données sont générées par l'usage de ces services, notamment les informations relatives aux communications émises et reçues ou de connexion aux services en ligne.

Vialis utilise ces informations pour fournir les services souscrits (prestations TV - Internet - Téléphonie, demandes de prestations complémentaires ou de services optionnels...), pour facturer ses prestations, pour procéder au recouvrement des sommes impayées ou pour la gestion des comptes clients (envoi d'extraits ou de relevés de comptes, transmission d'informations nécessaires ou importantes). Les traitements réalisés à ces fins sont nécessaires à l'exécution du contrat qui lie le Client à Vialis (article 6§1 b) RGPD). Vialis est également amenée à proposer au Client des offres en lien avec les services auxquels il a souscrit, à lui soumettre des enquêtes de satisfaction ou à lui proposer de participer à des événements (salons, concerts...) dans le cadre de campagnes promotionnelles ou de communication, et ce sur la base de l'intérêt légitime de Vialis ou de tiers, partenaires de Vialis (article 6 §1 f) RGPD).

Ces données sont par ailleurs conservées et/ou transmises aux autorités compétentes dans le strict cadre des obligations légales de Vialis (réponse à des réquisitions judiciaires, etc.) conformément à l'article 6 §1 c) RGPD.

Enfin, certaines communications peuvent être transmises au Client sur la base de son consentement au titre de l'article 6 §1 a) RGPD (notamment celles relatives à des offres sans rapport avec les services auxquels il a souscrit, lors d'événements spécifiques...). Il peut retirer son consentement à tout moment en contactant Vialis à l'adresse indiquée ci-dessous.

Ces informations sont traitées et conservées par Vialis pendant une durée maximale de dix (10) ans à compter de la clôture de l'exercice comptable suivant la date de résiliation du Contrat au titre de ses obligations légales (art. L. 123-22 du code de commerce).

Elles peuvent être transmises aux sous-traitants de Vialis chargés de l'envoi de courriers électroniques, de l'impression et/ou de l'envoi de factures, de relances, de recommandés, etc. Elles peuvent en outre être communiquées à des organismes ou partenaires externes afin de proposer au Client des services optionnels sur la base de l'intérêt légitime de Vialis ou pour assurer la sécurité du réseau de télécommunications. Elles ne font l'objet d'aucune revente ni cession à des tiers.

Ces sous-traitants sont principalement situés dans l'Union Européenne. L'un d'eux est néanmoins basé au Canada (qui jouit depuis 2002 d'un statut d'adéquation reconnu par la Commission Européenne). En tout état de cause, Vialis reste garante de la confidentialité, de l'intégrité et de la sécurité de ces données en s'assurant notamment que ses sous-traitants veillent à apporter les mêmes garanties qu'elle au traitement des données.

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

En vertu du RGPD et de la Loi « Informatique et Libertés », le Client, justifiant préalablement de son identité, bénéficie d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition, et d'un droit à la limitation, à l'effacement et à la portabilité de ses données, à exercer auprès du Délégué à la Protection des Données (DPO) de Vialis – 10 rue des Bonnes Gens – CS 70187 – 68004 COLMAR Cedex ou [dpo@vialis.tm.fr](mailto:dpo@vialis.tm.fr). Vialis s'engage à répondre à toute sollicitation dans un délai d'un (1) mois à compter de la réception de la demande. Au besoin, ce délai peut être prolongé de deux mois compte tenu de la complexité et du nombre de demandes.

Vialis informe également le Client qu'il a la possibilité d'effectuer une réclamation auprès de la CNIL, autorité de contrôle.

Conformément à l'article 40-1 de la Loi « informatiques et Libertés », Vialis informe le Client que les droits des personnes à l'égard des traitements de leurs données à caractère personnel s'éteignent au décès de leur titulaire. Néanmoins, celui-ci a la possibilité de définir des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de ses données après son décès. Ces directives sont générales ou particulières et définissent la manière dont la personne entend que ses droits soient exercés après son décès. Le Client peut informer Vialis de sa volonté de communiquer ou non ses données à un tiers qu'il aura préalablement désigné.

Vialis informe ses Clients de l'existence d'un annuaire des abonnés Vialis ainsi que d'une liste d'opposition au démarchage téléphonique « Bloctel », liste sur laquelle les consommateurs peuvent s'inscrire via le lien <https://conso.bloctel.fr/>.

Pour plus d'informations sur la façon dont Vialis protège les données de ses Clients, une Politique relative aux données personnelles est accessible sur le site internet de Vialis.

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

Vialis coopérera conformément à la Loi avec les autorités qui effectueraient des vérifications en relation avec des contenus et /ou services accessibles via le réseau Internet ou téléphonique ou avec des activités illégales exercées par un quelconque utilisateur du service Internet ou de Téléphonie fixe et/ou mobile. La responsabilité de Vialis ne saurait être engagée en cas de communications d'éléments confidentiels relatifs aux données du Client en sa possession sur toute demande faite par les autorités judiciaires, policières ou administratives.

#### **28. Réclamations :**

En cas de litiges, le Client est invité à adresser un courrier ou un mail à l'adresse suivante :

Vialis - Département Commercial TV - Internet - Téléphonie - CS 70187 -

10 Rue des Bonnes Gens - 68004 COLMAR Cedex.

Si la réponse ne le satisfait pas, le Client peut alors saisir le Service Consommateurs de Vialis en adressant un courrier ou un mail à [consommateurs@vialis.net](mailto:consommateurs@vialis.net) ou à Vialis – Service Consommateurs - CS 70187 - 10 Rue des Bonnes Gens - 68004 COLMAR Cedex.

Vialis s'engage à traiter la réclamation du Client dans un délai de sept (7) jours calendaires à compter de la réception de la réclamation. Le courrier de confirmation de la prise en compte de la demande du Client peut faire office de traitement. Un second courrier confirmera alors la réponse de Vialis. Après épuisement des recours amiables internes à Vialis, le Client est en droit de saisir le conciliateur du tribunal d'instance de sa juridiction. Vialis et le Client s'efforceront de régler à l'amiable tout litige concernant l'interprétation ou l'exécution des présentes.

#### **29. Intégrité du Contrat :**

Le Contrat ne peut être modifié que par avenant signé par les agences Vialis, les commerciaux en vente à domicile ou dans ses points d'accueil partenaires 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.

#### **30. 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.

#### **31. Convention de preuve :**

Pour les besoins du présent Contrat et conformément à l'article 1366 du Code civil, les parties conviennent que l'écrit sous forme électronique est admis comme support probant au même titre que l'écrit sur support papier. Les parties conviennent de conserver les enregistrements informatiques et les copies papier des messages ou commandes

qu'elles s'échangent pour l'exécution du présent Contrat.

### **32. Droit de rétractation :**

Dans le cadre de Contrats conclus sur des foires ou salons, le Client ne peut bénéficier d'aucun droit de rétractation.

Dans le cadre d'un Contrat conclu à distance ou hors agences Vialis, conformément aux articles L221-18 et suivants du Code de la Consommation, le consommateur bénéficie d'un délai de rétractation de quatorze (14) jours calendaires pour exercer son droit de rétractation. Ce délai court à compter du jour de la conclusion du Contrat. Lorsque le délai s'achève un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvré suivant.

Le Client, auquel aucune pénalité ne peut être réclamée, n'a pas à motiver sa décision. La rétractation doit être exercée avant l'expiration du délai ci-dessus grâce au formulaire type ci-dessous. Pour toute rétractation faite en ligne, Vialis fournira au Client un accusé de réception par écrit. La totalité des sommes éventuellement versées par le Client lui seront intégralement remboursées dans les quatorze (14) jours suivant l'exercice du droit de rétractation. Pour le cas où le Client demande l'exécution du Contrat pendant le délai de rétractation et qu'il se rétracte avant la fin de celui-ci, il reste redevable du montant correspondant au service réellement fourni jusqu'au jour de la rétractation. L'exercice du droit de rétractation met fin au Contrat principal ainsi qu'à tout Contrat accessoire. Le Client qui avait demandé la portabilité de son numéro de téléphone peut conserver

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

Conformément à l'article 13 des présentes, tout équipement fourni par les agences Vialis, ou dans ses points d'accueil partenaires les commerciaux en vente à domicile doit lui être retourné aux frais du Client, en état de fonctionnement, dans son carton d'emballage et accompagné de tous ses accessoires. A défaut, le Client sera facturé du prix correspondant aux éléments manquants ou endommagés conformément aux tarifs en vigueur au jour de la facturation.





**FORMULAIRE DE RETRACTATION** réservé au Client abonné à un service à usage domestique et personnel et pour un Contrat conclu à distance ou hors agences Vialis.

*Articles L221-18 et suivants du Code de la consommation  
traitant des Contrats conclus à distance ou hors établissement*

**Si vous annulez votre Contrat, vous pouvez utiliser le formulaire détachable ci-dessous.**

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

A l'attention de VIALIS, Service TV - Internet - Téléphonie  
Adresse postale : 10 rue des Bonnes Gens – CS 70187 – 68004 COLMAR Cedex  
Adresse mail : [info@vialis.net](mailto:info@vialis.net)

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

Contrat conclu le : \_\_\_\_\_

Nom(s) et prénom(s) du (des) consommateur(s) :  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Adresse du (des) consommateur(s) :  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Signature du (des) consommateur(s) :

Date : \_\_\_\_\_

(\*) *Rayer la mention inutile*