

CONDITIONS GENERALES DE VENTE SITEVO
« TELEVISION PAR CABLE – INTERNET – TELEPHONIE »
(CLIENT PARTICULIER/PRO) au 01/04/2022

Vous avez ou allez choisir SITEVO pour vous abonner aux services de Télévision, Internet et Téléphonie par le câble et nous vous remercions pour votre confiance.

Nous vous invitons à lire attentivement ce document et à conserver l'ensemble des documents que SITEVO 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 Sitevo, de ses prestations de services « Télévision par câble – Internet – Téléphonie » réservés à un usage domestique et personnel ou à usage professionnel du client, majeur au moment de la souscription, délivrées à l'adresse d'installation indiquée lors de la souscription, rendues sur les réseaux câblés de Clouange, Gandrange, Rosselange, et Vitry sur Orne.

Accompagnées des conditions particulières de vente qui prévalent sur les présentes et de la documentation commerciale que le client reconnaît avoir reçu, elles composent le contrat d'abonnement du client. Elles sont disponibles sur simple demande.

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 et figurant sur les supports commerciaux de Sitevo :

a. Service TV :

- Formules d'abonnement à la Télévision et accès aux programmes radio.

- 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.

b. Service Internet :

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

c. Service Téléphonie :

- Forfait illimité à la téléphonie via le réseau câblé par le biais d'un modem fourni au client par Sitevo. Le client reconnaît et accepte que Sitevo se réserve le droit, sans indemnités pour le client, d'interrompre toute communication dépassant deux (2) heures en continu. NB : Sitevo, par le biais de son service Téléphonie, ne garantit par le bon fonctionnement des alarmes-vie, alarmes de maison et fax et attire l'attention des clients sur ce point avant toute souscription au service. La responsabilité de Sitevo ne saurait donc être engagée si le client, bien qu'informé, opte tout de même pour le service.

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

- L'offre de téléphonie fixe est strictement réservée à un usage domestique et personnel.

- Les communications téléphoniques vers les autres destinations (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 le forfait illimité 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 en illimité et non incluses dans le forfait illimité est disponible à l'accueil de Sitevo.

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

A ce jour, pour toute souscription d'un service de Téléphonie, un abonnement à un service Télévision par câble est obligatoire.

3. **Contractants :**

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

Le client est tenu d'informer Sitevo de toute modification concernant ses coordonnées, son état civil (mariage, concubinage, divorce) ou de toute modification concernant les coordonnées de sa structure commerciale, professionnelle ou associative et ses références bancaires afin que Sitevo dispose d'informations à jour à tout moment. Toute modification du contrat doit se faire par avenant signé par le client. L'ensemble des avenants est à conserver par le client pendant toute la durée du contrat.

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

4. **Durée du Contrat :**

Le contrat est souscrit pour une durée indéterminée assortie d'une période minimum d'un (1) an.

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

Pour les logements non raccordés au réseau câblé, le service débute et le contrat prend effet à compter de la date à laquelle le client a accès au réseau, date figurant sur le contrat signé par le client au moment de l'installation de la prise TV et/ou Internet dans son logement. La facturation commence au jour ouvré suivant y compris pour le service Téléphonie que la portabilité du numéro ait été demandée ou pas.

Pour les logements déjà raccordés, le service débute et le contrat prend effet à compter de la date d'ouverture du service correspondant soit à la date de signature du contrat, soit à la date de remise au client du modem. La facturation commence au jour ouvré suivant.

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

6. **Prix :**

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

La première facture comprend donc le prix de l'abonnement aux services, majoré éventuellement du ou des droits d'accès correspondants et du coût des éventuels accessoires et prestations demandés par le client lors du raccordement.

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

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

- soit par trimestre correspondant aux trimestres de l'année civile,
- soit par mensualité et par prélèvement automatique vers le 10 de chaque mois.

Le client est invité à transmettre à Sitevo toutes modifications de 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 Sitevo au plus vite afin d'éviter la coupure de la totalité de ses services auxquels il a souscrits. Sitevo mettra fin au prélèvement automatique suite à un second rejet de prélèvement. Ainsi, le client devra régler par chèque, espèces ou carte bancaire au bureau de Sitevo. Cependant, si les montants rejetés ne devaient pas être honorés, les services seront coupés.

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

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

Le premier mois d'abonnement aux services est facturé lors de la signature du contrat. Un complément est également facturé lors d'une modification d'abonnement.

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

Le transfert d'abonnement dans le cadre d'un déménagement sur les zones de desserte de Sitevo est facturé selon le tarif en vigueur.

Concernant le service Téléphonie :

- l'attribution d'un nouveau numéro de téléphone géographique par Sitevo 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.

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

Un duplicata de factures pourra être délivré au client sur demande.

Le client est redevable du montant de chaque abonnement mensuel qui pourra être exigible sur une seule facture, et ce jusqu'à la date de résiliation d'un service ou du contrat, dans le respect de la durée minimum liée à chaque abonnement. Des frais de procédure seront facturés au client en cas de déconnexion pour impayés.

7. Modalités de paiement :

Les factures établies par Sitevo sont payables, au plus tard, à la date qui y est indiquée, par prélèvement automatique avec remise d'un relevé d'identité bancaire (RIB), chèque, espèces, carte bancaire ou virement. Les clients qui optent pour le prélèvement automatique ont une Référence Unique de Mandat (RUM) qui leur est affectée via l'outil de facturation. Le choix du prélèvement automatique entraîne de fait l'acceptation du client pour la mise en place du prélèvement automatique européen sepa.

8. Recouvrement des impayés :

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

En cas d'impayés (non-paiement d'une facture ou rejet d'un prélèvement), le client est informé de sa situation par courrier. En l'absence de réaction du client, il est procédé à la déconnexion du ou des services concernés par les impayés, prestation faisant l'objet d'une facturation particulière au tarif en vigueur au jour de la déconnexion. Dans l'hypothèse où un tiers payeur est spécifié au contrat, le client n'est pas exonéré de son obligation de paiement en cas de défaillance dudit tiers et reste redevable de ses factures. Il est précisé que le client rencontrant des difficultés financières peut s'adresser à différents organismes susceptibles de lui accorder une aide.

9. Prescriptions :

Toute demande faite par le client en restitution du prix des prestations payées à Sitevo se prescrit à l'issue d'une période d'un (1) an à compter du jour du paiement.

Toute demande faite par Sitevo 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 :

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.

A l'issue de la période minimum, la résiliation du contrat ou d'un ou plusieurs services doit être communiquée à Sitevo par lettre recommandée avec accusé de réception ou par e-mail envoyé uniquement à l'adresse sitevo@sitevo.fr et ce avant le 15 de chaque mois.

Le contrat ou l'un des services peut être résilié avant la fin de la période minimum prévue aux conditions particulières en cas de force majeure et de motifs légitimes tels que notamment licenciement, maladie, difficultés financières importantes, ou en cas de déménagement. Dans ce dernier cas, le client devra prévenir Sitevo au moins vingt (20) jours avant son déménagement et fournir à Sitevo l'adresse à laquelle sa facture de résiliation devra être envoyée.

Tout motif de résiliation devra être justifié à Sitevo par le client.

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

La résiliation du contrat par le client peut résulter également d'une demande de portabilité sortante effectuée par le client auprès d'un nouvel opérateur.

La résiliation prend effet, sauf stipulation contraire du client, dans les dix (10) jours ouvrés suivant la réception du courrier recommandé, de l'e-mail du client ou de la présentation des pièces justificatives.

Pour le client abonné à la formule illimitée du service Téléphonie, la facturation des consommations hors forfait lui parviendra le mois suivant celui de la résiliation.

Chaque partie pourra également résilier le contrat en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution de ses obligations contractuelles par l'autre partie, sans préjudice de tous dommages et intérêts, après avoir adressé à celle-ci un courrier recommandé de mise en demeure, resté infructueux pendant quinze (15) jours. Cette résiliation pourra notamment intervenir en cas de non-respect par le client de ses engagements financiers. Sitevo se réserve le droit de résilier le service de Téléphonie ou le contrat si les montants d'impayés sont estimés trop importants et mettent en péril la situation financière du client.

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

De plus s'il apparaît que le client est débiteur de Sitevo au titre de contrat d'abonnement TV et/ou Internet et Téléphonie à une autre adresse que celle indiquée lors de la souscription ou à un autre nom, Sitevo se réserve le droit de mettre fin au contrat dès la découverte de cette dette. Une fois la dette apurée, le client pourra signer de nouveau un contrat.

Le client reste redevable vis-à-vis du service câble Sitevo du montant des sommes restant dues jusqu'au jour de la résiliation effective indiquée par Sitevo.

En cas de décès du client, il appartient aux ayants droits d'en informer Sitevo dans le but de résilier le contrat d'abonnement et de restituer le ou les matériel(s) à Sitevo conformément à l'article 13 ci-après. Les héritiers sont redevables des sommes restants dues par le client jusqu'au jour de la résiliation et devront informer Sitevo de l'intervention de tout notaire dans le cadre 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 rattachable au réseau câblé de Sitevo, 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 est pris en charge par Sitevo et le génie civil en domaine privé est à la charge du client pour une maison individuelle et peut être pris en charge par Sitevo pour un logement collectif. Le ou les droit(s) d'accès aux services souscrits, quel que soit le type d'habitation, sont pris en charge par Sitevo. En fonction des services souscrits avant le transfert, la prise correspondante sera installée gratuitement par Sitevo, à raison d'une prise TV et/ou d'une prise Internet par logement. Le transfert peut être demandé par le client dans les trois (3) mois qui suivent la résiliation de son contrat. Le transfert peut éventuellement entraîner des modifications des services souscrits. Toute demande de transfert devra être suivie d'effet sous trois (3) mois à compter de la signature de l'avenant.

12. Modifications du contrat par Sitevo :

Sitevo s'engage à informer le client par courrier, e-mail, ou tout autre support durable un mois à l'avance, de toute modification portant sur les prix ou les services fournis.

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, e-mail, envoyée à Sitevo 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 de 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 Sitevo dans leur emballage d'origine. Cette restitution devra intervenir dans les trois (3) jours suivant la résiliation du service. La restitution pourra faire l'objet d'un document écrit remis au client sur lequel sont indiqués les éléments restitués et les éventuels coûts de remplacement des pièces manquantes. La vérification du bon fonctionnement du modem est réalisée ultérieurement. En cas de non-restitution du modem, Sitevo facturera le matériel et ses équipements au tarif en vigueur.

14. Accès au réseau câblé et aux services :

L'accès au réseau câblé sera en principe assuré en permanence et Sitevo fera ses meilleurs efforts pour garantir une continuité des services, sous réserve de contraintes et aléas indépendants de la volonté de Sitevo, affectant la continuité

et la qualité du service, et ne pouvant être raisonnablement surmontés ou évités malgré les précautions prises lors de la conception, de la construction, de l'entretien et de l'exploitation du réseau.

Les contraintes et aléas peuvent être soit :

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

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

En cas de nonaccès aux services, le client devra en aviser Sitevo dans un délai d'une (1) semaine. Dès lors Sitevo et le client s'efforceront d'identifier la cause de l'échec.

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

Sitevo est autorisée à interrompre ses services pour effectuer des travaux de toute nature sur le réseau. Les travaux programmables à l'avance (entretien, extension, etc....) seront effectués, dans toute la mesure du possible, en dehors des heures de grande fréquentation des services, et le client en sera informé au moins quarante-huit (48) heures avant l'intervention. En cas d'interruption du service, Sitevo 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. Sitevo ne peut donc garantir un fonctionnement des services 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Des interruptions, notamment du service Téléphonie, peuvent également survenir en raison de la technologie de voix sur IP. Dans ce cas, Sitevo fera également ses meilleurs efforts pour rétablir les services le plus rapidement possible.

15. Raccordement ou reconnexion au réseau câblé :

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

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

Le raccordement ou la reconnexion du client au réseau câblé est réalisé par Sitevo éventuellement facturé au tarif en vigueur au jour de la demande, en présence du client ou de son représentant, dans les trente (30) jours suivant la conclusion du contrat, sauf en cas de contraintes techniques particulières dont le client sera informé ou à la demande du client. Si ce délai devait être dépassé alors le client sur demande écrite adressée à Sitevo pourra prétendre à une indemnité égale à la moitié de la somme demandée pour effectuer le raccordement. Cette indemnité ne sera pas due dans les cas où le retard est imputable à des cas de force majeure pour Sitevo ou du fait du client.

Le raccordement consiste en l'installation par Sitevo d'une prise TV, ainsi qu'au réglage d'un appareil de télévision (calage en fréquence en fonction des possibilités du récepteur et de la télécommande du client).

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

Pour le service TV, le raccordement comprend la fourniture d'un câble d'une longueur maximale de vingt-cinq (25) mètres en maison individuelle et de quinze (15) mètres en logement collectif, à compter du point d'entrée dans les locaux visés aux conditions particulières. Les prestations et réglages demandés par le client, en sus de ce qui précède, seront facturés au client aux tarifs en vigueur au jour de la prestation.

16. Qualité de service et Indemnisations :

La capacité du débit peut être amenée à varier entre la tête de réseau de Sitevo et le modem remis au client : le débit descendant dépend de la configuration des équipements du client et ne relève pas de la responsabilité de Sitevo.

17. Rétablissement du service et Indemnisations :

Sitevo s'engage à rétablir le service interrompu dans un délai de sept (7) jours ouvrables à compter de la réception d'un document écrit signalant l'incident à Sitevo. Le dépassement de ce délai de rétablissement ouvre droit au client à une indemnité forfaitaire équivalente à un (1) mois d'abonnement au tarif en vigueur au jour de la prise en compte de la demande par Sitevo.

Ce dédommagement n'est pas dû dans le cas où le retard n'est pas imputable directement à Sitevo ou relève d'un cas de force majeure.

Les engagements de qualité de service à l'article 16 et le rétablissement du service ne peuvent donner lieu à deux (2) compensations.

18. Connexion aux services :

La fourniture des services par Sitevo est subordonnée à la récupération par le client, à l'accueil de Sitevo, d'un modem ainsi que des éléments de reconnaissance nécessaires à la mise en œuvre desdits services. Ce matériel doit être récupéré par le client dans les trois mois suivants la date de signature du contrat ou de l'avenant de souscription au service.

La connexion aux services Internet et Téléphonie est réalisée par le client après introduction des éléments de reconnaissance fournis par Sitevo 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, Sitevo ne saurait être tenue pour responsable en cas d'utilisation frauduleuse de ces informations.

Le débit pour les offres Internet proposées par Sitevo correspond à un débit maximum jusqu'à 100Mbps/s en fonction de l'offre souscrite par le client.

Sitevo ne garantit pas le débit en wifi de l'offre Internet choisie par le client.

19. Propriété des installations et des matériels :

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

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

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

20. Maintenance du réseau câblé :

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

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 Sitevo sur les installations des clients à la demande de ces derniers ;
- interventions sur des équipements de Sitevo 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 Sitevo ;
- interventions sur les installations de Sitevo par des tiers non habilités ;
- prestations d'installation de kit et de maintenance du modem, effectuées par Sitevo au domicile du client. Avant toute intervention, le client devra effectuer une sauvegarde de ses fichiers, Sitevo 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 modem mis à disposition du client est de la compétence exclusive de Sitevo. Le client s'interdit donc d'intervenir ou de faire intervenir un tiers sur ce matériel. La maintenance est assurée gratuitement par Sitevo dans ses locaux et pendant ses horaires d'ouverture. Toute demande d'intervention consécutive à une mauvaise manipulation par le client ou un tiers fera l'objet d'une facturation aux tarifs en vigueur au jour de sa survenance.

22. Assistance téléphonique Internet et Téléphonie :

Sitevo met à la disposition de ses clients, du lundi au vendredi entre 8h et 17h30 (sauf jours fériés, mercredi après-midi et vendredi jusqu'à 16h30), une assistance téléphonique accessible via le numéro 03 87 67 15 22 (Prix d'un appel vers un fixe selon opérateurs.)

En dehors de ces horaires un service d'astreinte est disponible au : 06 45 52 03 00 Cette assistance ne prendra en compte que les questions strictement liées à l'établissement de la connexion ou à l'utilisation des logiciels fournis ou mis à disposition par Sitevo. En cas de modification des horaires et des prix de l'assistance téléphonique, Sitevo 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 par le service et les informations fournies par le client pourront être stockées et traitées par Sitevo.

23. Portabilité :

La date de portage ne peut faire l'objet d'aucune modification de la part du client. Sitevo 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 au 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 Sitevo.

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 qui lui a été attribué par un autre opérateur que Sitevo.

Si le client opte pour la portabilité entrante dans les conditions particulières, Sitevo en fait la demande à l'opérateur précédent. Le client donne ainsi mandat à Sitevo en vue d'effectuer les démarches et opérations techniques nécessaires à cette portabilité entrante. Pour ce faire, Sitevo demande au client un document papier émanant de son opérateur sur lequel figure le RIO (Relevé d'Identité Opérateur) correspondant à sa ligne de téléphonie fixe. Sitevo n'acceptera aucune demande de portabilité entrante sans la présentation et la remise de ce document papier. Le client peut obtenir le RIO avec envoi à son adresse postale ou sur son mail :

- s'il est encore abonné auprès de son opérateur en composant depuis sa ligne fixe le 3179 (numéro gratuit).

Cette demande entraîne uniquement la résiliation du contrat de Téléphonie passé entre l'opérateur précédent et le client. Il appartient au client de résilier ses autres contrats (TV et Internet) voire le contrat Téléphonie mais seulement une fois que la portabilité entrante a été effectivement réalisée par Sitevo auprès de votre ancien opérateur (Sitevo établira une lettre de résiliation à la demande du client auprès de votre ancien opérateur). L'ensemble du matériel (box, câble...) doit par la même occasion être renvoyé au précédent opérateur. Il est rappelé au client que le numéro de téléphone fixe, objet de la demande de portabilité entrante, doit toujours être actif au moment du portage. La portabilité entrante du numéro de téléphone fixe ne pourra être effective que si la résiliation est acceptée par le précédent opérateur. Le client reste tenu de toutes ses obligations, notamment financières, envers le précédent opérateur jusqu'au jour de la résiliation. Sitevo ne peut pas être tenue pour responsable de l'impossibilité de porter 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 numéro pour lequel il a demandé la portabilité entrante.

Le client est informé que :

- la portabilité entrante du numéro n'emporte pas le transfert des services dont il bénéficiait au titre du contrat souscrit antérieurement.
- le service est susceptible d'être suspendu ou perturbé le jour du portage.
- l'abonnement au service de la Téléphonie est facturé conformément à l'article « 5. Prise d'effet du contrat et de la facturation des services ». Sitevo 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, ce dernier peut encore recevoir des factures au titre de cet abonnement alors que Sitevo facture déjà son nouvel abonnement.

23.2 Portabilité sortante :

L'acceptation de la demande de portabilité sortante de l'abonné transmise par le nouvel opérateur du client à Sitevo 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 client ne doit en aucun cas et pour quelque motif que ce soit avoir résilié son contrat d'abonnement au service de Téléphonie auprès de Sitevo avant la date de portage effective.
- le numéro fixe porté ne peut faire l'objet d'autre demande de portabilité simultanée.
- le client a accès à son code RIO (Relevé d'Identité Opérateur) correspondant à sa ligne de téléphonie fixe Sitevo en composant le 3179 (numéro gratuit). Dans le cas où le client a déjà résilié son abonnement de téléphonie fixe auprès de Sitevo, le code RIO est disponible 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.

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

La demande de portabilité sortante vaut demande de résiliation de la part du client du contrat d'abonnement au service de Téléphonie auprès de Sitevo.

La résiliation du contrat d'abonnement au service de Téléphonie auprès de Sitevo prend effet le jour du portage effectif du numéro, uniquement pour ce service et sans préjudice des dispositions contractuelles relatives aux durées d'engagement.

Le client reste tenu des obligations qui le lient à Sitevo et notamment éventuellement :

- du respect du délai minimum d'engagement de (1) un an.
- de tout paiement des communications hors forfait restant à facturer.

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

24. Annuaire :

Lors de la souscription au service de Téléphonie, le client peut choisir d'être inscrit dans la base de données des abonnés de Sitevo. 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 Sitevo de l'exactitude de toutes les informations fournies en vue de son inscription dans la base de données de Sitevo et reste seul responsable de la conformité et de la mise à jour de ces informations.

Sitevo n'est pas responsable de la non-reprise des données ou des données reprises de façon erronée par les éditeurs ainsi que de la date de publication des bases d'annuaire.

Le client a la possibilité de s'opposer à tout moment et gratuitement à ce que son numéro de téléphone ainsi que ses coordonnées soient publiées dans les annuaires et communiquées par les services de renseignement. Le client peut également limiter à tout moment et gratuitement les critères de parution concernant ses coordonnées en prenant contact auprès de Sitevo.

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

- l'initiale du prénom du titulaire du contrat
- le nom et prénom en entier du titulaire du contrat et un autre prénom
- le nom et prénom du titulaire du contrat et un autre nom-prénom

et s'opposer :

- à ce que l'adresse complète de son domicile figure sur les annuaires et services de renseignements
- que ces 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 Sitevo
- ou encore à figurer dans des listes permettant la recherche inversée de son identité à partir de son numéro de téléphone.

Le client dispose d'un droit d'accès, de rectification, de modification et de suppression de ses données.

25. Responsabilités :

Responsabilité de Sitevo :

Sitevo ne pourra être tenue pour responsable que pour les services définis à l'Article 2 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 Sitevo, seuls les dommages prévisibles seront indemnisés.

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

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

Sitevo 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, Sitevo 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. Sitevo est responsable des outils logiciels mis à la disposition de ses clients lors de la souscription du contrat et nécessaires à la connexion et à l'échange de données entre le site du client et la plate-forme informatique Sitevo, sauf en cas d'utilisation par le client non-conforme aux instructions de Sitevo.

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 Sitevo, 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, fournis et envoyés par Sitevo par courrier postal pour des raisons de confidentialité, 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 Sitevo, 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 d'e-mails non sollicités,
- de se rendre coupable d'acte de piratage d'œuvres de tiers, notamment par le biais de téléchargement non autorisé,
- de se rendre coupable d'intrusions non autorisées dans un système informatique par quelque moyen que ce soit,
- d'apporter toute modification aux logiciels mis à sa disposition sans autorisation préalable de Sitevo,
- d'effectuer tous agissements visant à se connecter au réseau Sitevo sans abonnement, sous peine de se rendre coupable d'infraction,
- d'utiliser sa connexion pour intervenir ou essayer d'intervenir sur des applications autres que celles mises à sa disposition dans le cadre de l'abonnement,
- de partager sa connexion avec des tiers (en particulier technologie WIFI), 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 Téléphone :
 - à des fins autres que personnelles et familiales
 - générant une consommation de communications supérieure à 12heures 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 continue de numéros sur la ligne
 - de partager l'accès téléphonique avec des personnes extérieures au foyer
 - 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
 - vers des services accessibles depuis des serveurs vocaux ou Internet consultables par le biais d'un numéro géographique ou mobile et d'une façon plus générale l'utilisation du service de Téléphone vers toute plateforme de service bénéficiant d'une rémunération directe ou indirecte du fait de la durée des appels passés par le client (par exemple vers des services de jeux, de rencontres, de chat...).

Ces cas ne sont pas limitatifs et Sitevo se réserve le droit de résilier ou suspendre le contrat en cas d'agissement illicite ou illégal constaté par Sitevo ou les autorités publiques compétentes. Sitevo 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 que, 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 cent mille (300 000) euros d'amende, assorties le cas échéant des peines complémentaires prévues au Code pénal (par exemple suspension d'abonnement à Internet).

Le visionnage de programmes de catégorie V (œuvres cinématographiques interdites aux mineurs de 18 ans ainsi que les programmes pornographiques ou de très grande violence réservés à un public averti) est susceptible de nuire à l'épanouissement physique, mental ou moral des mineurs. Toute personne qui permettrait à des mineurs d'avoir accès à de tels programmes s'expose à des sanctions pénales (articles 227-22 et 227-24 du Code Pénal).

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 au public, hors du cercle familial. Il s'engage à ne pas rendre les dits 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 Sitevo :

L'hébergement d'un site web sur le serveur de Sitevo 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. Sitevo n'est soumis 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 Sitevo 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 Sitevo 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.

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, si Sitevo découvre 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 Sitevo 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 Sitevo sont placés sous la responsabilité de leur créateur et non sous celle de Sitevo. Le client à 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, à 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 Sitevo, ne mentionner sur leur site ou page personnelle que le dernier point ci-dessus.

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

26. Données personnelles :

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

Conformément à la Loi n° 78-17 du 06/01/78 modifiée dite « Informatique et libertés », le client dispose d'un droit d'opposition à tout traitement, et ce pour des motifs légitimes, d'un droit d'accès et de rectification ou suppression de ses données, à exercer auprès de Sitevo par courrier ou e-mail (metc@sitevo.fr).

Il est précisé de plus que, conformément à l'article 8 de la Loi 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique, Sitevo a l'obligation de collecter et conserver pendant un (1) an, ainsi que de transmettre à leur demande aux autorités publiques compétentes, les données de nature à permettre l'identification des personnes ayant contribué à la création de sites ou de pages personnelles hébergées par elle.

Sitevo informe également ses clients de l'existence d'une liste d'opposition au démarchage téléphonique, appelée « Bloctel », liste sur laquelle ils peuvent s'inscrire via le site www.bloctel.gouv.fr

27. Coopérations avec les Autorités publiques :

Sitevo coopéra 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 Téléphonie. La responsabilité de Sitevo 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 e-mail (mchone@sitevo.fr) ou un courrier à l'adresse suivante :

SITEVO – 93, rue Joffre – 57185 CLOUANGE.

Sitevo 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. Sitevo 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 Sitevo 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 Thionville. Le contrat, rédigé en langue française, est soumis au droit français.

31. Droit de rétractation :

Dans le cadre de Contrats en Agence, le Client ne peut bénéficier d'aucun droit de rétractation.

Dans le cadre d'un Contrat conclu à distance ou hors agences Sitevo, 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 par mail, Sitevo 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 Sitevo, 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 agence Sitevo.

*Articles L221-1 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 ci-dessous.

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

A l'attention de SITEVO

Adresse postale : 93 Rue du Maréchal Joffre 57185 CLOUANGE

Adresse mail : sitevo@sitevo.fr

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*