

Vous avez ou allez choisir SITEVO 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 SITEVO vous transmettra, soit en mains propres, soit par courrier postal, soit par mail, tout au long de la vie de votre Contrat.

1

1. Objet :

Le présent document a pour objet de définir les Conditions Générales de Vente, par SITEVO, de ses prestations de services « Télévision - Internet - Téléphonie fixe » 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 SITEVO sont disponibles.

SITEVO 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 : Clouange, Gandrange, Rosselange et Vitry-Sur-Orne.

Accompagnées des conditions particulières de vente, qui prévalent sur les présentes, des récapitulatifs contractuels et de la documentation commerciale que le Client reconnaît avoir reçus, elles composent le Contrat d'abonnement du Client (ci-après « le Contrat »). Elles sont disponibles sur simple demande et sont consultables sur le site www.sitevo.net.

2. Prestations de services :

Le contenu des services pour lesquels le Client a opté est défini dans les conditions particulières (le Contrat) et le récapitulatif contractuel que le Client reconnaît avoir lus et acceptés. Ces documents sont à conserver par le Client pendant toute la durée du Contrat. Des frais d'accès uniques, sont facturés au client au tarif en vigueur au jour de la souscription. L'équipement ne fait pas l'objet d'une location seul le modem pour le service internet est concerné par un dépôt de garantie.

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 SITEVO.

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. Des frais d'accès uniques, dont le montant figure dans les conditions particulières, sont facturés au Client au tarif en vigueur au jour de la souscription. Les modalités de souscription liées à cet équipement sont disponibles dans la Documentation Commerciale remise au Client ou accessible sur www.sitevo.net. Les droits et contenus de cet équipement sont dynamiques et indépendants de la volonté de SITEVO.

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 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 SITEVO. Le Client reconnaît et accepte que SITEVO se réserve le droit, sans indemnité 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 de ses 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 peut ne pas être attribué de manière définitive, notamment dans le cadre d'évolutions 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 SITEVO un document papier émanant de ce dernier sur lequel figure le RIO (Relevé d'Identité Opérateur) associé à sa ligne de téléphonie fixe. Cette prestation est facturée au tarif en vigueur au moment de la demande.

- 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 maximums par appel.

Les communications téléphoniques vers toutes autres destinations non spécifiées par SITEVO (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 seront facturées en sus du prix du service, au tarif en vigueur au jour de l'émission des appels. SITEVO suspend les consommations vers les numéros surtaxés lorsque le plafond légal en vigueur est atteint. 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 www.sitevo.net et à l'agence SITEVO.

- SITEVO 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.

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 greffe des associations de la Chambre de proximité du Tribunal Judiciaire. Le Client qui souscrit à un service réservé à un usage domestique et personnel doit présenter à SITEVO une copie de sa pièce 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 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 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 SITEVO dispose d'informations à jour à tout moment. L'ensemble des documents remis par SITEVO est à conserver par le Client pendant toute la durée du Contrat.

Pour toute souscription au service Téléphonie fixe, si le Client souhaite conserver le numéro qui lui a été attribué par l'opérateur précédent, le ou les contractant(s) doit(vent) être le ou les titulaire(s) du Contrat d'abonnement souscrit auprès de ce dernier. La présentation d'une copie de la dernière facture liant le Client et l'opérateur pourra être demandée par 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. Ces dernières sont à effectuer après que la mise en service des abonnements souscrits auprès de SITEVO soit effective. SITEVO attire l'attention du Client sur le devenir de la boîte mail fournie par son précédent opérateur car cette dernière peut être légalement supprimée six (6) mois après la date de résiliation du contrat correspondant.

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 du Contrat par avenant.

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

Pour les logements ou un local professionnel non raccordés au réseau SITEVO, le service débute et le contrat prend effet à compter de la date à laquelle le client a accès au réseau déployé par SITEVO, 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 à cette date, y compris pour le service de Téléphonie fixe, que la portabilité du numéro ait été demandée ou non.

Dans le cas d'une modification de Contrat ou d'un transfert d'abonnement sur le réseau SITEVO, la date de prise d'effet de l'avenant, pour un logement ou un local professionnel déjà raccordé au réseau SITEVO, correspond au jour de la date d'emménagement à la nouvelle adresse figurant sur l'avenant. Pour un logement ou un local professionnel non encore raccordé au réseau SITEVO, la date de prise d'effet du transfert correspond à la date d'installation. La facturation commence à la même date y compris pour le service de Téléphonie fixe que la portabilité du numéro ait été demandée ou non.

6. Connexion aux services :

La fourniture des services par SITEVO 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) à récupérer à l'agence SITEVO, peuvent éventuellement ou d'une remise en mains propres lors d'une intervention du technicien.

La connexion aux services Internet et Téléphonie est réalisée par le Client après introduction des éléments de reconnaissance fournis par SITEVO qui lui seront demandés à 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.

SITEVO ne garantit pas le débit en wifi de l'offre internet choisie par le client.

7. Raccordement ou reconnexion aux réseaux :

Le raccordement ou la reconnexion du Client sont possibles sous réserve de faisabilité technique définie par SITEVO.

Lors du premier rendez-vous en vue de la pose de la prise, le Client est informé par SITEVO de cette faisabilité et des frais éventuels inhérents supplémentaires, qui seront indiqués au Client avant tous travaux.

Sur le réseau déployé par SITEVO :

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

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 dix (10) mètres en logement collectif, à compter du point d'entrée dans le logement/local visé aux conditions particulières.

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 sont réalisés par SITEVO et peuvent éventuellement engendrer des frais de mise en service indiqués préalablement au Client et facturés au tarif en vigueur à la date de souscription du Contrat. Les prestations complémentaires éventuellement ajoutées lors d'une intervention technique ou commerciale sont facturées au tarif en vigueur à la date de réalisation de ces prestations. 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 à SITEVO, 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 SITEVO ou du fait du Client ou du fait de l'impossibilité de raccorder le Client.

Le personnel de SITEVO, ou de leurs sous-traitants habilités, 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.

8. Prix :

La souscription de tout nouveau service peut donner lieu à perception par SITEVO de frais de mise en service dont le montant est indiqué aux conditions particulières.

La première facture comprend donc les frais de mise en service correspondants et du coût des éventuels équipements et prestations supplémentaires demandées par le client.

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

Tout montant présenté en hors taxes sera majoré du taux de TVA en vigueur au jour de la facturation.

Le prix de l'abonnement aux services est payable :

- Soit par an pour les anciens contrats,
- Soit par trimestre correspondant aux trimestres de l'année civile
- Soit par mensualité et par prélèvement automatique vers le 5 de chaque mois.

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

Le Client est invité à transmettre à SITEVO 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 SITEVO au plus vite afin d'éviter la suspension ou la coupure de la totalité des services auxquels il a souscrit. SITEVO mettra fin au prélèvements automatique suite à un second rejet de prélèvement. Ainsi, le client devra régler par chèque, espèce ou carte bancaire au bureau de SITEVO. Cependant, si les montants rejetés ne devaient pas être honorés, les services seraient coupés.

Pour les formules « illimitée » d'abonnement à la Téléphonie fixe, 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 disponibles dans l'agences SITEVO, et sur www.sitevo.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 à l'agence SITEVO et sur le site www.sitevo.net.

Les prix mensuels des abonnements sont susceptibles d'être modifiés par SITEVO en cours de Contrat, et ce y compris durant la période minimum. Si tel devait être le cas, SITEVO informerait le Client du ou des nouveaux prix dans les conditions de l'article 23 des présentes.

Concernant les services de Téléphonie fixe :

- l'attribution d'un nouveau numéro de téléphone géographique par SITEVO peut, à titre exceptionnel, être demandée par le Client. Cette demande doit être dûment justifiée par le client.
- 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.SITEVO.net), seront facturés au tarif en vigueur. Les tarifs sont disponibles à l'agence SITEVO et sur le site www.sitevo.net.

Le Client a accès au détail de l'intégralité de ses communications (appels) incluses ou non dans ses forfaits sur allo.SITEVO.net, à la rubrique « Mon historique de consommation ». Ces données sont fournies tous les mois autour du dix (10) et couvrent la période de consommations du mois précédent.

SITEVO met aussi à la disposition du Client, sur le portail dédié allo.SITEVO.net, le détail des communications téléphoniques qu'il a émises depuis son téléphone fixe, à la rubrique « Mon journal d'appels ». L'actualisation des communications téléphoniques émises depuis un téléphone fixe se fait le lendemain à partir de 10h.

Le montant de l'ensemble des communications incluses dans l'abonnement, en dépassement, hors forfaits ou hors abonnement est mentionné 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.

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.

Un duplicata de facture pourra être délivré au Client sur simple demande. Un exemplaire de la facture reprenant le détail des communications du Client abonné au service de Téléphonie fixe est disponible gratuitement sur le site allositevo.fr

Le Client est redevable du montant de chacun de ses abonnements mensuels et ce jusqu'à la date de résiliation de l'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. Ces frais seront à payer avant la signature d'un nouveau Contrat.

SITEVO tient à la disposition de ses Clients sur telecoms.SITEVO.net l'ensemble des documents commerciaux ainsi que les tarifs de ses prestations.

9. Modalités de facturation et de paiement :

La facture peut être réglée via les moyens de paiement précisés en fin de paragraphe. SITEVO demande cependant au Client de privilégier le prélèvement automatique des factures mensuelles.

Les factures sont établies terme à échu, c'est-à-dire par mois passés, et payables, au plus tard, à la date indiquée sur la facture, qui correspond généralement à la date de prélèvement. Le Client prélevé devra donc avoir préalablement remis à SITEVO un relevé d'identité bancaire (RIB) valide et devra l'informer immédiatement de toute modification ultérieure.

Le Client ayant souscrit au service gratuit « facture électronique » directement sur l'Espace Client ou qui en aura fait la demande à SITEVO par mail ou téléphone, recevra une notification par mail, mensuellement ou trimestriellement, l'informant de la mise à disposition de sa facture sur son Espace Client. Le Client peut cependant demander à recevoir une facture papier en contactant SITEVO. L'Espace Client personnalisé est accessible après authentification sept (7) jours sur sept (7) et vingt-quatre (24) heures sur vingt-quatre (24). La facture est disponible sur l'Espace Client pendant douze (12) mois glissants à charge pour le Client de s'assurer de la conservation pérenne de ses documents.

Si le Client opte pour la facturation mensuelle terme à échu, c'est-à-dire par mois passés, il pourra régler ses factures par prélèvement.

10. Recouvrement des impayés :

À tout moment le client rencontrant des difficultés de paiement peut prendre contact avec l'agence 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 relancé par SITEVO par courriers et averti que des frais pour impayés pourront lui être facturés au tarif en vigueur s'il ne régularise pas sa situation dans le délai imparti.

En l'absence de réaction du Client abonné à titre particulier ou professionnel, SITEVO procédera tout d'abord à la suspension des services avec maintien de la facturation et éventuellement du prélèvement. Suite au paiement du Client, les services pourront être réactivés le soir même si le Client en fait la demande avant 16h00 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, SITEVO 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 SITEVO devra régler l'intégralité de sa dette et signer un nouveau Contrat. Les frais de déconnexion seront facturés au tarif en vigueur au jour de sa réalisation. En cas d'impayés persistants, SITEVO se réserve le droit de transmettre le dossier 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 donc 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.

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

11. 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 et conformément à l'article L34-2 du Code des postes et communications électroniques :

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.

12. Résiliation :

Toute résiliation du Contrat ou d'un ou plusieurs services doit être communiquée par écrit à SITEVO par lettre recommandée avec accusé de réception. Le Client doit communiquer sa nouvelle adresse en cas de déménagement et s'assurer de la prise en compte effective de sa demande et de la réception de sa facture de résiliation.

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

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 liées au nom de domaine SITEVO.net et plus particulièrement à ses mails. Ses boîtes mails seront légalement supprimées six (6) mois après la date de résiliation de son Contrat.

Un Contrat ou un service peut être résilié avant la fin de la période minimum 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 l'une des offres de SITEVO). Dans ce dernier cas, le Client devra prévenir SITEVO au moins huit (8) jours avant son déménagement et fournir à SITEVO l'adresse à laquelle sa facture de résiliation devra être envoyée. Si SITEVO ne dispose pas de la nouvelle adresse, les courriers seront envoyés à la dernière adresse connue. Le Client est seul responsable de l'exactitude et de la mise à jour de ses données à SITEVO.

Tout motif de résiliation devra être justifié à SITEVO par le Client (par exemple : fourniture d'un état des lieux de sortie, attestation de surendettement, ...). A défaut de justification par écrit du motif de résiliation anticipée sous 8 (huit) jours ouvrés, le cachet d'entrée chez SITEVO faisant foi, SITEVO facturera les mois restant d'engagement.

La résiliation du service de Téléphonie peut résulter également d'une demande de portabilité sortante effectuée par le Client auprès d'un nouvel opérateur. Des frais pourront être appliqués au Client si la durée minimale d'engagement n'est de ce fait pas respectée. Le cas échéant, il appartient au Client de demander par écrit à SITEVO la prise en compte de la résiliation de ses autres abonnements.

Pour un Client abonné à un service à usage domestique et personnel et conformément au Code de la Consommation (art. L224-39), la durée du préavis de résiliation est fixée à dix (10) jours francs par SITEVO. Ce délai court à compter du lendemain de la réception par SITEVO du courrier recommandé du Client et de la présentation des pièces justificatives par ce dernier. Si le délai de préavis se termine un dimanche ou jour férié, il est prorogé au jour ouvrable suivant. Un courrier confirmant la date de résiliation est adressé au Client par SITEVO. Le service sera accessible au Client jusqu'au dernier jour du préavis et la facturation s'arrêtera au jour de la coupure du service concerné. La durée du préavis pour les services à usage professionnel est alignée sur celle des abonnements à usage particulier, soit dix (10) jours francs.

Pour la résiliation du service « nom de domaine », le Client est informé que le(s) nom(s) de domaine résilié(s) retournera(ont) dans le domaine public à la date anniversaire du Contrat ou du dernier avenant.

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-paiement par le Client de ses factures. 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 seront 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). SITEVO se réserve le droit de résilier le(s) service(s) de Téléphonie ou le Contrat si les montants impayés sont estimés trop importants et mettent en péril la situation financière du Client.

De plus, s'il apparaît que le Client est débiteur de SITEVO au titre d'un Contrat d'abonnement TV et /ou Internet et Téléphonie fixe 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 nouveau Contrat dès la découverte de cette dette. Une fois sa dette réglée, le Client pourra signer un nouveau Contrat.

Le Client reste redevable vis-à-vis de 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 au plus tard sous trois (3) mois, de résilier le Contrat d'abonnement et de restituer le ou les matériel(s) à SITEVO conformément à l'article 13 ci-après. Sauf en cas de renonciation à héritage justifiée auprès de SITEVO, les héritiers restent redevables des sommes dues par le Client jusqu'au jour de la résiliation et devront fournir à SITEVO les coordonnées de tout notaire en charge de la succession.

13. Restitution du ou des matériel(s) :

Lors de la résiliation du Contrat, le client a l'obligation de rapporter l'ensemble des équipements fournis par SITEVO dans leur emballage. Cette restitution devra intervenir dans les dix (10) jours suivant la 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 au tarif en vigueur au jour de la restitution. En cas de non-restitution de ou des équipement(s), SITEVO 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. La facturation sera maintenue même si le Client restitue son matériel après la facturation.

14. 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 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 la mairie et le génie civil en domaine privé est à la charge du Client pour une maison individuelle. Sur le réseau historique, ce dernier pourra éventuellement être pris en charge par SITEVO pour un logement collectif.

Les frais de mise en service peuvent éventuellement être pris en charge par SITEVO. En fonction des services souscrits avant le transfert, la prise correspondante pourra être éventuellement installée gratuitement par SITEVO 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.

Dans tous les cas, le Client doit prendre contact avec SITEVO afin de valider les modalités de transfert de son Contrat.

15. Assistance téléphonique TV, Internet et Téléphonie :

SITEVO met à la disposition de ses Clients pendant ses horaires d'ouverture, une Assistance téléphonique accessible via le numéro 03 87 67 15 22 (prix de l'appel selon opérateur) en dehors des horaires d'ouverture, l'équipe d'astreinte vous répondra au 06 45 52 03 00. 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 SITEVO et à l'utilisation des services de téléphonie fixe. 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 23 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 SITEVO. Le Client qui a opté pour des services à usage professionnel sera traité prioritairement.

Il est fortement conseillé au Client de consulter la rubrique « FAQ » sur le site www.sitevo.net préalablement à toute sollicitation de l'Assistance téléphonique.

16. Engagements et indemnités :

SITEVO fera ses meilleurs efforts pour garantir une continuité des services, sous réserve des contraintes et aléas indépendants de sa volonté 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 des réseaux gérés par SITEVO.

Les contraintes et aléas peuvent être soit :

- inhérents aux matériels ou aux logiciels utilisés par SITEVO ou par le Client compte tenu des connaissances acquises en la matière et des technologies utilisables ;
- extérieurs aux réseaux 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.

SITEVO met à la disposition du Client un outil de test de bande passante directement accessible sur son site internet. Si le Client invoque une défaillance des services, il devra effectuer ses mesures sur cet outil pour qu'elles puissent être recevables et en conserver les traces (copies d'écran...).

16.1 : Nécessité de contacter l'Assistance

Lorsque le Client constate une défaillance des services souscrits, qu'elles qu'en soient l'origine et la teneur, il devra en aviser l'Assistance de SITEVO dans un délai de six (6) jours ouvrés. Le Client devra fournir à l'Assistance tout document justificatif en sa possession à l'appui de sa demande. Dès lors, SITEVO et le Client s'efforceront d'identifier la cause de la défaillance et d'y apporter la solution adéquate.

16.2 : Interventions sur les réseaux

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. Le Client sera informé sur le site www.sitevo.net de la date et de la durée d'intervention au moins quarante-huit (48) heures avant l'intervention.

Des interruptions non programmées peuvent également 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. Des interruptions, notamment du service Téléphonie, peuvent également survenir en raison de la technologie de voix sur IP.

Du fait de ces cas de force majeure, SITEVO ne peut garantir un fonctionnement des services 24 (vingt-quatre) heures sur 24 (vingt-quatre) et 7 (sept) jours sur 7 (sept).

SITEVO prendra soin, dans la mesure du possible, d'informer le Client de toute intervention.

Les interruptions programmées, relevant d'un cas de force majeure ou étant imputable au Client n'ouvrent pas droit, au profit de ce dernier, à une quelconque indemnisation.

16.3 : Disponibilité du service Internet

SITEVO s'engage à assurer une disponibilité du Service d'accès à Internet supérieure ou égale à quatre-vingt-dix-sept (97 %) sur le réseau historique de SITEVO.

En cas d'interruption non-programmée des services, le Client devra en informer l'Assistance et SITEVO s'engage à rétablir les services interrompus dans un délai de sept (7) jours ouvrables à compter de la prise en compte de l'incident par l'Assistance.

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 SITEVO.

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

16.4 : Niveaux de débits

Conformément au Code de la Consommation (art D224-53), SITEVO met à disposition du Client les débits montants et descendants de ses offres sur tous ses supports commerciaux et notamment sur le récapitulatif contractuel qui lui est remis lors de sa souscription. Le débit internet proposé est un débit maximum alloué et varie en fonction des équipements du Client et de leurs capacités techniques. Pour les offres internet, il s'agit d'un débit partagé au sein du foyer pour tous les équipements connectés. Le débit maximum descendant dépend de la configuration des équipements du Client et ne relève pas de la responsabilité de SITEVO.

Le Client, qui aurait constaté des niveaux de débits montants et descendants ne correspondant pas à l'offre souscrite, et ce au cours du mois écoulé, devra prendre contact avec l'Assistance de SITEVO et lui transmettre les copies écran des tests de bande passante réalisés sur le site de SITEVO.

Pour le cas où le problème de débit serait avéré, il pourrait prétendre à une indemnisation. Il devra en faire la demande par écrit à SITEVO dans un délai de sept (7) jours ouvrables à compter de la validation du problème par l'Assistance de SITEVO.

L'indemnité forfaitaire, globale et définitive accordée au Client est de dix (10) euros TTC et ce quelle que soit la durée du dysfonctionnement.

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

16.5 : Portage ou changement de fournisseur

En cas de faute de SITEVO étant à l'origine d'un retard dans le portage du numéro du Client, d'une perte d'un numéro à porter, d'une non-présentation de SITEVO à un rendez-vous de service ou d'installation lié à une procédure de portage ou à un changement de fournisseur, SITEVO a mis en place un mécanisme d'indemnisation du Client consistant en un geste commercial sur le prix de la portabilité ou de l'abonnement, et ce, conformément à l'article L224-42-1 du Code de la Consommation. Toute demande d'indemnisation effectuée par un Client à ce titre sera donc étudiée par SITEVO.

16.6 : Délai de mise en service

En cas de faute de SITEVO étant à l'origine du non-respect du délai de raccordement indiqué aux conditions particulières, le Client bénéficiera, à titre d'indemnité forfaitaire, globale et définitive, d'un (1) mois d'abonnement offert, au tarif prévu dans son Contrat. En cas de retard imputable à un cas de force majeure, au fait d'un tiers ou au Client, l'indemnité ne sera pas due.

17. Propriété des installations et des équipements :

Les matériels installés/remis 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 Internet installée par SITEVO 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 concerné.

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

18. Maintenance du réseau :

Pour pouvoir assurer la maintenance normale du réseau déployé par SITEVO, le Client autorise SITEVO à accéder à toute installation raccordée au réseau câblé. Le Client signalera immédiatement à SITEVO tout dérangement survenu dans le fonctionnement de ladite installation, qu'il s'engage à rendre accessible aux agents SITEVO.

Ne sont pas considérés comme faisant partie de la maintenance normale et feront l'objet d'une facturation au tarif 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 du Client et à la demande de ce dernier ;
- interventions sur des équipements de SITEVO utilisés de façon non conforme à leur destination normale ;
- chocs, dommages électriques, dégâts des eaux, orages, 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 et de maintenance d'équipement(s), 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 responsables d'éventuelles pertes de données ;

- déplacements des techniciens suite à un appel non justifié par un problème relevant de la maintenance.

19. 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. Cette maintenance est assurée gratuitement par SITEVO dans ses locaux pendant les horaires d'ouverture. Toute demande d'intervention consécutive à une mauvaise manipulation par le Client ou un tiers fera l'objet d'une facturation au Client, au tarif en vigueur au jour de sa survenance.

20. Portabilité entrante et sortante :

La date de portage ne peut faire l'objet d'aucune modification de la part du Client qui est informé que le service de Téléphonie concerné est susceptible d'être suspendu ou perturbé le jour du portage. SITEVO demande donc 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.

20.1 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, SITEVO adresse une demande à l'opérateur cédant, le Client donnant ainsi mandat à SITEVO en vue d'effectuer les démarches et opérations techniques nécessaires. Pour ce faire, le Client doit fournir à SITEVO un document émanant de son opérateur sur lequel figure le Relevé d'Identité Opérateur (RIO) correspondant à sa ligne de téléphone fixe. Sans ce document SITEVO n'acceptera aucune demande de portabilité entrante. Le Client peut obtenir le ou les RIO avec demande d'envoi à son adresse postale, sur son mail ou par SMS :

- 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 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 mais seulement une fois que la portabilité entrante aura été effectivement réalisée par SITEVO auprès de son 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. 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 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 est facturé conformément à l'article 8 des présentes. 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, il peut encore recevoir des factures au titre de cet abonnement alors que SITEVO facture déjà son nouvel ou ses nouveaux abonnement(s),

20.2 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 numéro fixe porté ne peut faire l'objet d'une autre demande de portabilité simultanée,
- le Client a accès au code RIO (Relevé(s) 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 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.

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

La demande de portabilité sortante entraîne la résiliation de la totalité du Contrat d'abonnement Téléphonique fixe.

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 SITEVO 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.

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 en 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.

21. Annuaire :

Lors de la souscription au service de Téléphonie fixe, le Client peut choisir ou non 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 données, 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 à SITEVO l'exactitude de toutes les données personnelles 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 ou ses numéro(s) de téléphone fixe ainsi que ses coordonnées soient publiées dans les annuaires

et communiqués 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 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 SITEVO,
- à ce qu'il figure 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.

En parallèle, le Client peut s'inscrire librement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique « Bloctel », via le lien <https://www.bloctel.gouv.fr/>.

22. Responsabilités :

Responsabilité de SITEVO :

Dans le strict cadre du Contrat souscrit par le Client, SITEVO ne pourra être tenue pour responsable que des dommages personnels, directs et certains subis par le Client, à l'exclusion de tout dommage indirect ou 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 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 SITEVO dans son logement/local.

De même, SITEVO 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 tous types assurés par d'autres prestataires.

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.

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

Enfin, la responsabilité de SITEVO 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 SITEVO est responsable de la qualité de la connexion depuis le nœud Internet jusqu'au point d'entrée du réseau, propriété de SITEVO, situé au domicile ou dans le local du Client.

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 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. Ils sont personnels et ne peuvent en aucun cas être transférés à un tiers sous peine de résiliation immédiate du Contrat par SITEVO. 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 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 de SITEVO,
- D'effectuer tous agissements visant à se connecter aux réseaux SITEVO, 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 Téléphonie fixe :
 - à des fins autres que personnelles et familiales
 - 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 continue 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 SITEVO se réserve le droit de résilier ou suspendre tout 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 qu'en cas de manquement à cette obligation il pourra être identifié par tout ayant droit et par l'Autorité de Régulation de la Communication Audiovisuelle et Numérique (Arcom) 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).

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 donc 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 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 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 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.

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, SITEVO a mis en place sur son site Internet telecoms.SITEVO.net un lien permettant au Client de porter à la connaissance des autorités compétentes des actes ou informations illicites. En cas de découverte par SITEVO 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, 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 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.

SITEVO 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.

23. Modifications du Contrat par SITEVO :

Conformément à l'article L224-33 du Code de la Consommation, tout projet de modification des conditions contractuelles sera notifié par SITEVO au Client, sur support durable, au moins un (1) mois avant son entrée en vigueur. S'il n'accepte pas les nouvelles conditions contractuelles, le Client pourra résilier le service ou le Contrat sur lequel porte ces modifications, sans aucun frais ni droit de dédommagement, et ce dans les quatre (4) mois suivant la notification du projet de modification.

Ne sont pas concernées par le présent article les modifications contractuelles suivantes :

- celles étant exclusivement prises au bénéfice du Client ;
- celles ayant un caractère purement administratif et sans incidence négative pour le Client ;
- celles découlant directement de la législation applicable.

Toutes les modifications des conditions contractuelles sont disponibles à l'agence SITEVO.

24. Données personnelles :

SITEVO 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 SITEVO 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.).

Conformément aux dispositions des présentes conditions générales de vente, le Client peut faire appel au service support de SITEVO (Assistance TV, Internet et Téléphonie par exemple).

SITEVO informe le Client que, lors de chaque restitution, elle procède à une remise en configuration « usine » de tout matériel entrant en sa possession, ce qui permet de s'assurer à nouveau de l'effacement de toutes les données à caractère personnel du Client.

SITEVO utilise les données personnelles collectées auprès du Client 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 SITEVO.

Ces données sont par ailleurs conservées et/ou transmises aux autorités compétentes dans le strict cadre des obligations légales de SITEVO (réponse à des réquisitions judiciaires, etc.).

Ces informations sont traitées et conservées par SITEVO pendant une durée maximale de dix (10) ans à compter de la clôture de l'exercice comptable suivant la date de résiliation du Contrat ou la date de paiement de la dernière facture impayée, et ce au titre de ses obligations légales (art. L. 123-22 du Code de Commerce).

Elles peuvent être transmises aux sous-traitants de SITEVO 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 SITEVO 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, SITEVO 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.

En tout état de cause, SITEVO 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, SITEVO 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 SITEVO – 93 Rue Maréchal Joffre – 57185 Clouange ou par mail à sitevo@sitevo.fr. SITEVO 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 (2) mois compte tenu de la complexité et du nombre de demandes.

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

Conformément à l'article 85 de la Loi « Informatique et Libertés », SITEVO 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 SITEVO de sa volonté de communiquer ou non ses données à un tiers qu'il aura préalablement désigné.

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

25. Coopérations avec les Autorités publiques :

SITEVO 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. La responsabilité de SITEVO ne saurait être engagée en cas de communications d'éléments confidentiels relatifs aux données du client en sa possession suite à toute demande émanant des autorités judiciaires ou administratives et des services de police ou de gendarmerie.

26. Intégrité du Contrat :

Le Contrat ne peut être modifié que par le biais d'un avenant établi entre 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.

27. Traitement des réclamations et médiation :

En cas de litige, le Client est informé qu'il peut adresser une réclamation à SITEVO, puis recourir à la procédure de médiation de la consommation détaillée ci-dessous.

En premier lieu, le Client est invité à adresser sa demande écrite à SITEVO à l'une des adresses suivantes :

- info@SITEVO.net ;
- sitevo@sitevo.fr
- SITEVO – 93 rue Marechal Joffre 57185 Clouange

SITEVO s'engage à accuser réception de sa réclamation dans un délai de sept (7) jours calendaires à compter de sa réception, et adressera une réponse au Client dans un délai d'un (1) mois à compter de la réception de la réclamation.

En l'absence de réponse dans ce délai ou si la réponse de SITEVO ne le satisfait pas, le Client peut, dans les trente (30) jours suivants, saisir par écrit la directrice du SITEVO à l'adresse suivante :

- mchone@sitevo.fr ;
- SITEVO – A l'attention de Madame Chone – 93 rue Marechal Joffre 57185 Clouange.

Après épuisement des recours internes à SITEVO, en l'absence de réponse sous un (1) mois ou si la réponse ne le satisfait toujours pas, le Client peut, dans un délai d'un (1) an, saisir le Médiateur des Communications Electroniques à l'une des adresses suivantes :

- <https://www.mediation-telecom.org/>
- La Médiatrice des Communications Electroniques – CS 30342 – 94257 GENTILLY CEDEX.

Le Client est informé de la nécessité de conserver tous les échanges relatifs à la résolution amiable de sa réclamation, éléments qu'il devra produire lors de la médiation devant la Médiatrice des Communications Electroniques.

28. Jurisdiction compétente et droit applicable :

A défaut d'accord amiable suite aux démarches précisées ci-dessus, tout litige portant sur l'interprétation et/ou l'exécution du Contrat sera soumise aux tribunaux judiciaires compétents selon les dispositions suivantes :

- Pour un consommateur : ce dernier peut choisir entre le tribunal du lieu où se situe le siège de SITEVO, où il résidait lors de la conclusion du contrat, où la prestation est exécutée.
- Pour un professionnel : le tribunal est obligatoirement situé dans le ressort de la Cour d'Appel de Metz (tribunaux judiciaire ou administratif).

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

29. 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.

30. Droit de rétractation :

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

Dans le cadre d'un Contrat conclu à distance, ou au hors agence SITEVO, conformément aux articles L221-18 et suivants du Code de la Consommation, le Client 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 délai de rétractation est également applicable au Client professionnel souscrivant un Contrat dont l'objet n'entre pas dans le champ d'application de leur activité principale et dont le nombre de salariés employés est inférieur ou égal à cinq (5) personnes.

Le Client (tel que défini ci-dessus), 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 notamment 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, ainsi que des éventuels frais annexes prévus au Contrat.

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 au tarif en vigueur au jour de la facturation.

FORMULAIRE DE RETRACTATION
réservé au Client, consommateur ou professionnel tel que défini à l'article 30,
Souhaitant annuler un Contrat souscrit à domicile, à distance ou hors agences SITEVO.

Articles L221-3, L221-18 et suivants du Code de la Consommation

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

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) Client(s) :

Adresse du (des) Client(s) :

Signature du (des) Client(s) :

Date : _____

(*) *Rayer la mention inutile*