

Ces conditions générales s'appliquent en complément des conditions Générales de Vente et d'Utilisation du Réseau Câblé, précédemment signées par le Client .

L'offre d'accès à Internet est un service accessible exclusivement aux clients du réseau câblé d'Elbeuf .

Ces conditions générales peuvent être modifiées par l'envoi d'une lettre simple au domicile ou d'un avis dans la lettre d'information de la Régie ou d'un mail à l'adresse qui est fournie à la REE avec un préavis d'un mois, sous réserve de la faculté de résiliation du Client .

1. CONDITIONS TARIFAIRES

Forfait mensuel d'accès à Internet :

Tout changement de prix à la hausse sera porté à la connaissance du client au moins un mois à l'avance par lettre simple, avis dans la lettre d'information publiée par la REE ou par un e-mail à l'adresse fournie par la REE ou par le client, sous réserve de la faculté de résiliation du client.

Ce prix comprend, dans tous les cas sauf disposition particulière contraire, une utilisation illimitée dans le temps. Le forfait est payable d'avance pour les clients qui retiennent les modalités de paiement trimestrielles.

Mise en service et mise hors service, autres interventions :

La REE facturera des frais de mise en service aux conditions tarifaires portées à la connaissance du Client lors de la signature du contrat. Les autres interventions font l'objet d'une facturation sur devis.

Durée :

La durée minimale d'abonnement est précisée sur le contrat signé par le client.

La REE propose à ses clients les différentes formules d'abonnement figurant au barème de prix disponible à l'accueil sur simple demande ou sur notre site Internet <http://www.ree-elbeuf.com>

La durée de validité du contrat est d'un an à compter de la date de signature. La durée du présent contrat est tacitement reconductible par période d'égale durée à la survenance du terme prévu ci-dessus, sauf dénonciation par lettre recommandée avec accusé de réception envoyée par l'une des parties à l'autre dans les 2 (deux) mois avant la date prévue pour le terme du contrat. Dans l'hypothèse d'une résiliation abusive, les frais de résiliation s'élèveront à 25% du montant restant dû de l'abonnement.

Garantie :

Les garanties de qualité sont celles prévues dans les conditions générales de vente communes aux services sur le réseau câblé avec les particularités indiquées ci-après.

1.1. CONDITIONS DES OFFRES D'ACCES DE TYPE ADSL

Il s'agit d'une offre de connexion Internet sur ordinateur PC ou MAC muni d'une prise ethernet et éventuellement USB (fiabilité de fonctionnement non garantie car dépendante du matériel du client et de sa configuration logicielle).

Cette connexion ne peut être utilisée sauf conditions particulières contraires:

- à des fins commerciales (vente en lignes, vente de prestations de services)
- pour héberger un site Internet.
- avec un système automatique qui viserait à conserver en permanence la connexion et/ou l'adresse IP allouée.

Il est possible de raccorder jusqu'à deux ordinateurs utilisables en même temps. Seuls ces deux ordinateurs devront être raccordés sur le modem-câble.

Elle ne peut être offerte qu'avec un modem-câble spécifique fourni ou indiqué par la REE. Cf. « Article 2 : Offre de mise à disposition du modem ».

L'accès à la connexion est illimité.

Engagement de qualité : la REE et le prestataire de service feront en sorte que la vitesse d'accès moyenne soit d'au moins égale à 70% de sa valeur maximale, en moyenne sur une semaine. En l'absence de réclamation particulière, cette condition sera réputée atteinte en absence de saturation de la bande passante globale, mesurée par tranche de 2 heures, pendant au moins 80% du temps.

Si un client estime que la qualité de sa connexion est inférieure à cet engagement, il doit prendre contact avec la REE en prenant soin d'indiquer précisément les types et heures des problèmes rencontrés. La REE fera des contrôles utiles pour analyser le problème et le régler selon les conditions de la garantie.

L'adresse IP est allouée dynamiquement et automatiquement à la connexion. Cette adresse est valable pendant une durée qui peut-être limitée à 2 heures (=l'adresse peut être ré-affectée si la connexion est inactive pendant cette durée). Par ailleurs, une procédure de déconnexion automatique peut être réalisée une fois par jour dans la plage horaire 2h00 – 6h00.

1.2. CONDITIONS DES OFFRES DE TYPE SDSL

Il s'agit d'une offre de connexion Internet pour les professionnels et les entreprises ayant des besoins d'accès régulier à Internet et/ou de téléchargements de fichiers de taille importante (10 à 100 Mo) et/ou d'utilisation d'applications informatiques à distance. L'accès à la connexion est illimité.

La vitesse d'accès au réseau est réglée selon les débits prévus au contrat. Ces vitesses instantanées sont garanties à 90% du temps total avec une garantie de temps de rétablissement (GTR) de 8 heures ouvrées.

En l'absence de réclamation particulière, cette condition sera réputée atteinte en absence de saturation de la bande passante globale, mesurée par tranche de 2 heures, pendant au moins 90% du temps en sachant que ces offres bénéficient d'un niveau de priorité supérieure aux offres ADSL.

Si un client estime que la qualité de sa connexion est insuffisante, il doit prendre contact avec la REE en prenant soin d'indiquer précisément les types et heures des problèmes rencontrés. La REE fera des contrôles utiles pour analyser le problème et le régler selon les conditions de garantie.

L'adresse IP est allouée dynamiquement et automatiquement à la connexion sauf si l'option adresse IP fixe a été choisie. Cette adresse est valable pendant une durée qui peut-être limitée à 2 heures (=l'adresse peut être ré-affectée si la connexion est inactive pendant cette durée).

2. OFFRE DE MISE A DISPOSITION DU MODEM

La REE propose des formules de mise à disposition du modem aux conditions suivantes. Par ailleurs, le client peut préférer utiliser un modem personnel qui devra être à la norme internationale DOCSIS (version 2.0 actuellement). Dans ce cas, le client doit prévenir la REE avant toute utilisation afin de vérifier la compatibilité du modem avec les installations. Dans ce cas, la REE n'est pas responsable des dysfonctionnements inhérent au modem et en cas de modification de la version d'utilisation de la norme ou de son changement, l'utilisateur prendra à sa charge le changement de matériel s'il est nécessaire.

2.1. LOCATION MAINTENANCE A DOMICILE

La REE fournit le modem au client et en supporte la maintenance ou le remplacement à domicile ou à la REE suivant les conditions de garanties communes des offres du Câble. Toutefois, les interventions dues aux raisons suivantes ne sont pas prises en charge et sont facturées :

- Choc
- Ouverture du modem
- Mauvaise tension d'alimentation, dégât de la foudre
- Piles et autres consommables
- Toutes pannes liées à une dégradation du matériel
- Utilisation non conforme à l'objet du contrat

En cas d'endommagement accidentel du matériel, de destruction ou de vol, le client devra régler à la REE une somme forfaitaire égale au prix prévu indiqué dans le tableau des prestations du réseau câblé disponible sur notre site Internet. Par ailleurs, la REE pourra demander à se substituer au client pour obtenir une meilleure indemnisation auprès de l'assurance du client.

La REE peut demander le dépôt d'une caution non productrice d'intérêt. Le matériel devra être rendu en bon état avec ses accessoires et ses notices d'origine, dans son emballage d'origine (à l'exception des sachets plastiques contenant le petit matériel). Si ce n'est pas le cas, la REE pourra conserver tout ou partie de la caution et/ou faire payer un dédommagement au client. La valeur du dédommagement est limitée à la valeur d'achat du modem à la date considérée.

3. CONDITIONS DE PAIEMENT

Le paiement du forfait est payable d'avance aux conditions indiquées dans les conditions générales et particulières du contrat.

4. RÈGLES D'USAGE D'INTERNET

Le client déclare accepter les caractéristiques et les limites d'Internet, et en particulier reconnaît :

- Que le service de connexion Internet au réseau câblé de la REE, objet du présent contrat, représente un service de connexion entre le micro-ordinateur et/ou la télévision du client et le réseau câblé de la REE et qu'il ne porte pas sur le contenu des services que le client pourrait consulter. La REE n'assume aucune responsabilité sur les services accessibles par l'Internet et n'exerce aucun contrôle, de quelque forme que ce soit, sur la nature ou les caractéristiques des données qui pourraient transiter par l'intermédiaire de son réseau câblé.
- Avoir connaissance de la nature du réseau Internet et, en particulier, de ses performances techniques et des temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer des informations.
- Que les données circulant sur l'Internet peuvent ne pas être protégées contre des détournements éventuels. La communication par le client de mots de passe, codes confidentiels et, d'une manière générale, de toute information jugée confidentielle par le client est faite à ses risques et périls.
- Que les données circulant sur l'Internet peuvent être réglementées en termes d'usage ou être protégées par un droit de propriété. Le client est seul responsable de l'usage des données qu'il consulte, interroge et transfère sur l'Internet.
- Que la connexion à Internet par le réseau câblé est un service d'accès permanent à Internet, c'est-à-dire que l'ordinateur et le modem sont connectés dès lors qu'ils sont sous tension et raccordés au réseau câblé et que dans ces conditions, il appartient au client de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et/ou logiciels notamment de la contamination par d'éventuels virus circulant sur le réseau Internet ou de l'intrusion d'un tiers sur son ordinateur à quelque fin que ce soit ; Internet n'étant pas un réseau sécurisé.
- Que la REE ne dispose d'aucun moyen de contrôle sur le contenu des services accessibles sur l'Internet. En particulier, la REE met en garde les personnes titulaires de l'autorité parentale sur la diversité et la nature des contenus disponibles sur le réseau Internet, lesquelles peuvent être susceptibles de porter préjudice aux mineurs.

5. COURRIER ÉLECTRONIQUE

La REE peut attribuer à chaque client une ou plusieurs boîtes aux lettres, selon l'offre commerciale en vigueur. La ou les boîtes aux lettres attribuées sont à usage exclusif du client et/ou de ses préposés dans un cadre familial ou professionnel. Elles ne peuvent en aucun cas être cédées à des tiers à titre gratuit ou payant. La REE communique la ou les adresses électroniques ainsi que les mots de passe correspondants au titulaire de l'accès à Internet sur le réseau câblé. Le mot de passe d'une boîte aux lettres permet de s'identifier lors du dépôt, consultation et suppression d'un message.

Pour accéder à la boîte aux lettres, consulter, lire et supprimer ses messages, le titulaire d'une boîte aux lettres devra se connecter à Internet sur le réseau câblé et s'identifier en donnant son nom et mot de passe de boîte aux lettres.

Les messages sont conservés jusqu'à 500 (cinq cent) Megaoctets par boîte aux lettres, au-delà les nouveaux messages seront automatiquement refusés. La REE dégage toute responsabilité sur l'intégrité des messages déposés dans la ou les boîtes aux lettres d'un abonné. Le client est tenu de relever son courrier électronique au moins une fois tous les quinze jours.

Tout titulaire de boîtes aux lettres autorise la REE à éventuellement faire figurer ses coordonnées dans un carnet d'adresses accessible au public des clients. Toutefois, le client ne souhaitant pas faire figurer son nom de boîte aux lettres dans cet annuaire notifiera sa demande par écrit ou par mail à la REE.

6. RESPONSABILITE

La REE s'engage à mettre en oeuvre tous les moyens dont elle dispose pour assurer l'accès à son service de connexion Internet sur le réseau câblé auprès de ses clients. Il est expressément convenu que si la responsabilité de la REE était retenue dans l'exécution du présent contrat, le client ne pourrait prétendre à d'autres indemnités et dommages et intérêts que le remboursement des règlements effectués, au titre des frais d'abonnement au service de connexion Internet sur le réseau câblé, au cours des six derniers mois.

Outre les points décrits dans l'article 4 "Règles d'usage d'Internet" pour lesquels le client reconnaît que la REE ne pourrait en aucun cas être tenue pour responsable d'un quelconque préjudice, matériel ou immatériel, direct ou indirect tel que la perte de clientèle ou de chiffre d'affaires, le résultat d'études erronées, et la perte de données, il est précisé que :

- Le client est seul responsable de tout préjudice, direct ou indirect, matériel ou immatériel causé par lui-même ou un de ses préposés à La REE ou à des tiers du fait de son utilisation du service de connexion à Internet par le réseau câblé.
- Le client pourra être condamné à verser des indemnités à la REE du fait des préjudices causés.
- La responsabilité de La REE et de ses prestataires de services ne saurait être engagée en cas de force majeure ou de faits indépendants de sa volonté notamment dans le cas d'interruption des réseaux d'accès ou accessibles par la connexion Internet sur le réseau câblé ou de la défaillance du matériel de réception dont La REE et son prestataire n'ont pas la responsabilité ou de la ligne du client, pertes de données ou de toutes transactions faites via le service de connexion Internet sur le réseau câblé, pour l'acquisition de biens ou services ou de tout préjudice.
- La REE dégage toute responsabilité en cas d'utilisation du service non conforme au présent contrat.
- La REE ne pourrait être tenue pour responsable en cas de poursuites judiciaires à l'encontre du client du fait de l'usage du service de connexion Internet sur le réseau câblé et de tout service accessible via le réseau Internet.
- Le client est seul responsable de l'utilisation de son Identifiant et mot de passe que la REE lui aura transmis au titre des présentes, ainsi toute connexion au service ou transmission de données effectuées en utilisant le mot de passe ou l'Identifiant du client seront réputées avoir été effectuées par le client lui-même ou l'un de ses préposés, même si le client pré enregistré son mot de passe et Identifiant sur son micro-ordinateur permettant ainsi la connexion automatique au service de connexion Internet sur le réseau câblé. Le client, qui communiquerait son Identifiant et son mot de passe à toute autre personne qu'un préposé de la REE, le ferait sous son entière responsabilité.

En cas de perte ou de vol de son mot de passe ou de son Identifiant, le client doit en avertir la REE, sans délai, cette information doit être confirmée à La REE par lettre recommandée avec accusé de réception.

En cas d'utilisation détournée ou non autorisée de l'identifiant du client, la responsabilité de celui-ci ne sera déchargée à l'égard de La REE qu'à compter d'un délai d'un jour ouvré courant après la date mentionnée sur l'accusé de réception de la lettre de notification mentionnée ci-dessus.

Sauf en ce qui concerne les réseaux dont elle a la charge, la REE ne pourra en aucun cas être responsable de la fiabilité de la transmission des données, des temps d'accès, des éventuelles restrictions d'accès sur des réseaux et/ou serveurs spécifiques connectés au réseau Internet.

Il est également précisé que seul le client est responsable de l'usage de l'accès au service de connexion Internet sur le réseau câblé.

La REE et le prestataire ne pourront en aucun cas être responsables du contenu des services consultés, de la nature des données interrogées, transférées ou mises en ligne par les clients et d'une manière générale de toute information consultée par le client.

La REE dégage toute responsabilité au niveau de la compatibilité, de la fiabilité, du fonctionnement, des logiciels autres que ceux fournis par eux mêmes.

Le client utilisateur d'une boîte aux lettres s'engage à conserver secret son mot de passe et à ne pas le divulguer à un tiers, il est seul responsable de l'utilisation de sa boîte aux lettres.

La consultation et la suppression des messages sont de l'entière responsabilité du client.

La REE ne saurait être responsable des conséquences de la saturation de la ou des boîtes aux lettres du le client.

7. MAINTENANCE

La REE et son prestataire peuvent être amenées à interrompre le service ou une partie du service pour des raisons de maintenance. Bien entendu, la REE et son prestataire limiteront au strict nécessaire ce type d'intervention.

Les clients sont prévenus par e-mail, ou par voie de presse ou par courrier, sur l'une des adresses fournies, aussi tôt que possible, au moins 48 heures à l'avance sauf cas d'urgence.

8. CAS DE FORCE MAJEURE

Aucune des deux parties ne sera tenue pour responsable vis-à-vis de l'autre de la non-exécution ou des retards dans l'exécution d'une obligation du présent contrat qui seraient dus au fait de l'autre partie consécutivement à la survenance d'un cas de force majeure habituellement reconnu par la jurisprudence des cours françaises.

Le cas de force majeure suspend les obligations nées du présent contrat pendant toute la durée de son existence. Toutefois, si le cas de force majeure avait une durée d'existence supérieure à 30 jours consécutifs, il ouvrirait droit à la résiliation de plein droit du présent contrat par l'une ou l'autre des parties, huit jours après l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception notifiant cette décision.

9. DUREE DE CONTRAT

Toute période, pendant laquelle l'utilisateur a accès au service d'Internet sur le réseau câblé, même si cette période est gratuite, est soumise aux présentes conditions générales. La durée minimale d'abonnement au service d'Internet sur le réseau câblé est précisée aux Conditions Particulières. Cette période prend effet au jour de la réalisation par la REE des opérations techniques de raccordement au service.