

## **PREAMBULE**

Les conditions générales des ventes 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 la Téléphonie est un service accessible exclusivement aux clients particuliers du réseau câblé d'Elbeuf à l'adresse déclarée de l'abonné. Le Client reconnaît avoir pris connaissance que l'interruption du service de téléphonie, pour quelque cause que ce soit, entraîne notamment une indisponibilité des numéros d'urgence (SAMU, Police, Pompiers,...).

Il permet l'établissement de communications téléphoniques, voix et données, selon une tarification telle que mentionnée dans la documentation commerciale de la REE.

Les conditions générales des ventes 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 .

L'accès aux services de téléphonie est fourni par un prestataire, titulaire de la licence d'opérateur de télécommunications.

## **1. CONDITIONS TARIFAIRES**

### **Forfait mensuel de téléphonie :**

Pour les particuliers :

Le prix des forfaits évolueront en fonction de la politique tarifaire de la REE et de son conseil d'administration. 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 à la REE, sous réserve de la faculté de résiliation du client.

Ce prix comprend, dans tous les cas et sauf disposition particulière contraire, une utilisation illimitée dans le temps pour les appels entre clients du service.

Le forfait est payable d'avance pour les clients qui retiennent les modalités de paiement trimestrielles.

Les forfaits « Triple Play » et téléphonie seule comprennent un forfait illimité de communications téléphoniques nationales<sup>1</sup> hors numéros téléphoniques internationaux et portables.

Communications téléphoniques hors forfait :

Numéros spéciaux surtaxés

Mobiles

Numéros internationaux

### **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 forfaitaires prévue sur le tableau des services du réseau câblé disponible sur notre site Internet ou 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.

<sup>1</sup> Au départ de la métropole pour appeler en local et en national (grande distance et voisinage)

## **Garantie :**

Les garanties de qualité sont celles prévues dans les conditions générales de vente communes aux services sur le réseau câblé.

### **1.1. CONDITIONS TECHNIQUES DES OFFRES DE TELEPHONIE SUR LE RESEAU CABLE**

Elle ne peut être offerte qu'avec un boîtier de connexion (uniquement pour les particuliers) entre un téléphone classique et le modem câble appelé « boîtier ATA » spécifique fourni par la REE. Cf. 2 Offre de mise à disposition du boîtier ATA.

Il existe différents forfaits de communication.

Les conditions tarifaires des forfaits et des consommations téléphoniques hors forfait sont portées à la connaissance du Client lors de la signature du contrat.

Ces offres de téléphonie permettent de composer les numéros d'urgence suivants : 15, 17, 18, 112, 115, 119.

## **2. OFFRE DE MISE A DISPOSITION du modem**

La REE fournit un 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
- Toutes pannes liées à une dégradation du matériel

En cas d'endommagement accidentel du matériel, ou de vol avec une plainte déposée, le client devra régler à la REE le montant du prix du modem (cf catalogue des prestations). Par ailleurs, la REE pourra demander à se substituer au client pour obtenir une meilleure indemnisation auprès de l'assurance du client.

En cas de destruction volontaire ou de vol sans dépôt de plainte, le client devra régler à la Régie d'Electricité la valeur du matériel .

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 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 le contrat et les conditions particulières.

La facturation peut être établie sur une facture commune à d'autres prestations réalisées par la REE, en particulier la facture d'accès à Internet.

Les autres frais de communications ou de prestations sont facturés sur la facture suivante ou si nécessaire en cas de très forte consommation sur une facture intermédiaire.

## **4. MAINTENANCE**

La REE et le prestataire peuvent être amenées à interrompre le service ou une partie du service pour des raisons de maintenance. Bien entendu, la REE et le prestataire limiteront au strict nécessaire ce type d'intervention, sans préjudice de toute action en dommages et intérêts ouverte au Client, au cas où ces limites ne seraient pas respectées .

## 5. 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.

## 6. DUREE DE CONTRAT

Toute période, pendant laquelle l'utilisateur a accès au service de téléphonie sur le réseau câblé, même si cette période est gratuite, est soumise aux présentes conditions générales. La durée minimale d'abonnement au service de téléphonie 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.

## 7. UTILISATION DU SERVICE

Le Client s'engage à utiliser le service en bon père de famille et, en particulier, s'engage expressément à ne pas utiliser le service ou toute donnée à des fins ou de manière frauduleuse, illégale et, en général, contraire à une disposition réprimée civilement ou pénalement.

Le client s'engage à utiliser le service pour ses besoins propres dans le cadre d'un usage strictement privé et personnel. Il s'engage en particulier à n'utiliser les matériels qu'à destination de ses propres équipements, les matériels ne pouvant en aucun cas être utilisés, directement ou indirectement, pour permettre à un tiers de bénéficier du service.

Toute autre utilisation du service, sous quelque forme et en quelque lieu que ce soit, est illicite, notamment toute commercialisation du service ou toute utilisation du service par des personnes autres que celles visées dans l'abonnement (titulaire différent du contrat).

Le client s'engage à ne pas utiliser les forfaits de téléphone illimité de manière inappropriée telle que utilisations simultanées du forfait sur une même ligne, utilisation du forfait sur une ligne groupée ou une ligne RNIS, utilisation ininterrompue du forfait par le biais notamment d'une composition automatique et en continu de numéros sur la ligne, nombre d'appels manifestement excessif vers des serveurs vocaux de type audiotel avec un numéro d'accès géographique et vers des serveurs Internet avec un numéro d'accès géographique (i.e. commençant par 01, 02, 03, 04, 05), programmation d'un télécopieur en vue de la diffusion de télécopies à des fins publicitaires ou promotionnelles ou d'envoi en masse de télécopies (« fax mailing »), détournement du forfait, en particulier à des fins commerciales, utilisation du forfait à caractère professionnel, revente du forfait.

## Annexe DEFINITIONS

**Forfait** : formule tarifaire qui donne droit à une durée, une quantité de communications ou une quantité d'informations en contrepartie d'une somme fixée à l'avance et utilisable sur une durée et/ou une période et le cas échéant, une zone géographique, définie selon le décompte prévu dans la documentation tarifaire

**Hors forfait** : tous les types de communications ou informations qui ne sont pas dans le forfait et dont la nature et la tarification sont précisées dans la documentation tarifaire

**Numéros spéciaux** : numéros de téléphone donnant accès à des services à vocation commerciale ou d'information, fournis par les entreprises, les administrations ou les associations. Ces numéros identifiés par une structure particulière sont accessibles gratuitement ou à titre onéreux. On distingue trois grandes catégories de numéros :

- les numéros gratuits à partir d'un téléphone fixe ;
- les numéros dont le coût est partagé entre le consommateur et l'appelé
- les numéros donnant lieu à la rémunération supplémentaire d'un service (revenus partagés entre l'opérateur et l'éditeur de service)

La structure tarifaire des appels vers les numéros spéciaux est précisée dans la documentation tarifaire