

Les présentes conditions générales concernent la diffusion par câbles de signaux de télévision et de radio en modulation de fréquence.

Ce service vous est proposé par la Régie d'Electricité et du câble de la Ville d'Elbeuf (REE) en tant qu'exploitant du réseau câblé de la Commune.

Il est régi par les conditions générales ci-après, le règlement de service du réseau câblé intervenu entre la Commune d'Elbeuf et la REE en date du 1^{er} juillet 2008, les conditions particulières inscrites sur le contrat ainsi que les tarifs publiés par la REE.

1. CONTENU DU SIGNAL

La REE offre, à travers ce réseau, plusieurs possibilités de distribution de programmes mises à jour dans les dépliants d'informations de la REE et sur le site <http://www.ree-elbeuf.com>. Conformément aux dispositions légales, ces programmes sont soumis, à autorisation du Conseil Supérieur de l'Audiotvisuel, à leur acceptation par le Conseil d'Administration de la REE et à l'information préalable de la Ville d'Elbeuf, sauf en ce qui concerne les modifications mineures de programmes, notamment quand elles ne conduisent pas à une augmentation des abonnements et font seulement l'objet d'une information du Conseil d'Administration.

Sous réserve du droit de résiliation du client, prévu à l'article 4 ci-dessous, la REE se réserve le droit de modifier le contenu des programmes en fonction de leur disponibilité et des autorisations de diffusion indiquées ci-dessus.

Formule de contrats : Télévision, Internet et Téléphonie



2. MAINTENANCE / DEPANNAGE : ENGAGEMENTS DE LA REGIE

La REE s'engage à assurer le bon fonctionnement du service. Les pannes seront traitées dans les meilleurs délais.

2.1 Délai d'intervention

Une permanence est assurée par la REE 7j sur 7, 24H sur 24. Les pannes seront traitées dans un délai ne pouvant excéder 48 heures hors dimanche et jours fériés, et sauf cas de force majeure.

Les gênes d'utilisation ou les pertes de qualité du service seront traitées dans un délai ne pouvant excéder une semaine, et sauf cas de force majeure. Toutefois, si des travaux importants sont nécessaires (travaux de voirie, intervention d'une entreprise spécialisée) pour régler le problème, le client sera prévenu et le délai maximal lui sera communiqué en même temps qu'une proposition d'indemnisation si le délai dépasse 15 jours.

Les délais d'intervention pour les pannes et incidents sont les suivants :

- Panne partielle, gêne d'utilisation significative : intervention le jour de l'appel ou le jour suivant avant 19h, non compris les samedi, dimanche et jours fériés.
- Panne totale individuelle intervention sous 6 heures sauf dimanche et jours fériés et hors plage horaire de 20h à 8h sauf engagement contractuel supérieur ou participation financière au coût de l'intervention.
- Incident collectif créant une gêne (perte de qualité de service, non émission d'au plus 3 chaînes de télévision...) : intervention sous 6 heures sauf dimanche et jours fériés et hors plage horaire de 20h à 8h.
- Panne collective : intervention sous 4 heures hors plage 00h-8h.

Le temps de calcul d'une panne démarre à réception de l'appel enregistré par l'accueil dépannage.

2.2 Durée d'intervention

La panne est considérée comme collective quand elle touche strictement plus de 10 clients.

Au-delà des délais indiqués ci-dessus, le client recevra une indemnité telle qu'elle est prévue dans les documents publiés par la REE.

A la date d'édition de ce document le barème est le suivant :

- 15 € en cas de non respect de l'engagement de délai d'intervention pour les pannes « individuelles » (jusqu'à 10 clients simultanément).
- La moitié de l'abonnement mensuel pour la première heure de dépassement du délai de remise en service, puis les 2/30 de l'abonnement par tranche de 24h supplémentaires limité au montant total de l'abonnement mensuel pour l'ensemble du mois considéré.

La diminution de qualité de la réception du service, si elle ne gêne pas significativement l'utilisation du service n'est pas considérée comme une panne au sens du présent article. Elle est traitée dans le cadre d'une intervention normale sur rendez-vous dans un délai maximal de 3 jours ouvrés. Si des travaux sont nécessaires pour résoudre le problème rencontré, le délai prévisible de traitement du problème sera indiqué au client sous quinze jours. Si ce délai dépasse 1 mois, le client pourra résilier ses abonnements sans pénalité ou obtenir une diminution du prix de son abonnement.

La REE est responsable de la qualité des signaux qu'elle émet jusqu'au matériel le plus en aval installé par ses soins (en général la ou les prises de raccordement) ou jusqu'au point de branchement et à condition qu'il n'ait pas été endommagé par faute ou négligence de l'abonné.

Par ailleurs, la REE est autorisée à interrompre le service 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 diffusion des programmes, et le client sera informé de sa date et de sa durée sauf urgence au moins 48 heures avant l'intervention.

3. TARIFS

Les prix sont fixés et actualisés par le Conseil d'Administration de la REE, et sont communiqués aux clients sur notre site Internet <http://www.ree-elbeuf.com> dans un délai de 30 jours avant leur entrée en vigueur.

Les tarifs des prestations techniques câble seront réévalués annuellement au 1er janvier en fonction de l'évolution sur 12 mois des dernières valeurs connues des indices ICHTrev-TS et EBI ou de ceux qui seraient amenés à les remplacer). La formule appliquée est la suivante :

$$PN+1 = PN \times [0.135 + 0.692(\text{ICHT } N+1/\text{ICHT } N) + 0.173(\text{EBI } N+1/\text{EBI } N)]$$

P= Prix en euros ; ICHT=Valeur de l'indice ICHT rev-TS1 ; EBI= Valeur de l'indice EBI ; N+1= Représente la dernière valeur connue de l'indice lors de la réévaluation des prix ; N= Représente la valeur de l'indice 12 mois avant la valeur N+1

a) RACCORDEMENT

Le prix du raccordement est à régler d'avance selon les barèmes et conditions fournis lors de la signature du contrat.

Dans le cadre d'un paiement sur devis au coût réel, le client ne prend pas d'engagement autre que ceux signalés dans ce document.

Toutefois, le client garde la faculté de rompre cet engagement en versant à la REE en une seule fois, la moitié des abonnements minimaux restant à courir jusqu'à cette échéance, en plus des frais d'interventions habituels.

b) ABONNEMENT

L'accès aux services du câble est payable d'avance dans les mêmes conditions que l'abonnement à la fourniture d'électricité.

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

La première facture comprend également le prix de l'abonnement entre le jour de mise en service et le début de la période de facturation suivante, ainsi que les frais de mise en service, et les éventuels accessoires et prestations fournis.

c) PRESTATIONS, VENTES ou LOCATIONS d'ACCESSOIRES

Les interventions de dépannage sur les installations, dont est responsable la REE, sont comprises dans l'abonnement et ne sont donc pas facturées sauf si elles résultent d'une faute ou négligence du client.

Les autres prestations, ventes ou locations d'accessoires sont facturées selon les conditions tarifaires publiées par la REE.

4. DURÉE

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.

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>

5. MODIFICATIONS CONTRACTUELLES

a. Modifications à l'initiative du client

Le client peut changer ses options de programme télévision tous les mois sauf clause contractuelle contraire (dans les offres promotionnelles en particulier) et à condition de prévenir la REE deux semaines à l'avance. Ce préavis est porté à un mois lors d'une modification générale des programmations.

Ce changement peut donner lieu à la facturation de l'intervention technique selon les conditions tarifaires publiées par la REE.

b. Modifications à l'initiative de la REE

La REE s'engage à informer le client avec un préavis d'un mois minimum de toute modification portant sur le contenu des prestations fournies, de leur durée et de leur prix.

Dans le cas d'une modification générale des programmes ce délai est de deux mois.

L'information est réalisée par tout moyen utile (lettre simple ou journal d'information de la REE par exemple). En l'absence de résiliation de l'abonnement dans les conditions prévues à l'article 6 ci-après, les modifications s'appliqueront à la date annoncée par la REE.

6. RESILIATION DU CONTRAT

a. A l'initiative du client :

Le client a la faculté de résilier le présent contrat dans les cas suivants :

- Modification générale des programmes de la REE
- Modification par la REE d'un élément substantiel du contrat et notamment : tarifs, durée, etc.
- En cas de déménagement du client dans une zone non couverte par le réseau câblé géré par la REE
- En cas de non respect par la REE de ses obligations contractuelles

Dans les cas ci-dessus, le contrat sera rompu un mois, soit après l'envoi par le client d'une lettre recommandée avec accusé de réception, soit par une lettre remise en main propre au siège de la REE.

Cette résiliation aura lieu sans indemnité d'aucune sorte à la charge du client.

- Pour toute autre cause légitime. Dans cette hypothèse, le contrat sera rompu dans les mêmes conditions de forme et de délais que ci-dessus, le client restera redevable de 25% du montant restant dû (du prix de l'abonnement jusqu'à la fin de la période contractuelle en cours).

b. à l'initiative de la REE :

La REE aura le droit de suspendre ou d'interrompre la distribution des programmes à un abonné.

Après un rappel écrit et sous 10 jours dans les cas suivants :

- Perturbations introduites dans le réseau par le récepteur de radio et de télévision de l'abonné ou tout autre appareil installé chez lui et n'appartenant pas à la REE.
- Modification sans l'accord préalable de la REE du câble de raccordement de l'abonné et des différents matériels mis à disposition.
- Non-paiement de l'abonnement et des services associés à la date de l'échéance

Sans préavis dans le cas suivant :

- Perturbations introduites dans le réseau empêchant le bon fonctionnement du réseau chez les autres utilisateurs.

Le client reste redevable du paiement de son abonnement pendant l'interruption de la distribution des programmes.

En cas de résiliation et s'il s'était engagé contractuellement à conserver un ou plusieurs abonnements pendant une durée minimale, le client restera redevable du montant des abonnements pendant toute la durée de ces engagements.

Les frais de retards de paiement et de re-connexion sont à la charge de l'abonné.

7. INSTALLATIONS : ACCES ET PROPRIETE

Le personnel de la REE ou toute autre personne mandatée à cet effet devra pouvoir accéder aux locaux pour procéder à la mise en place, au contrôle, ou le cas échéant, à la déconnexion ainsi qu'à la reprise des matériels et équipements mis à la disposition du client.

Le client est autorisé, après en avoir informé la REE qui lui indiquera sous 15 jours les normes techniques à respecter, à ses frais et sous sa seule responsabilité, à installer des prises supplémentaires.

Pour pouvoir assurer la maintenance normale du réseau câblé, le client autorise la REE à accéder à toutes les installations du réseau, aux locaux d'habitation ou autres de 8h à 20h.

Le client signalera immédiatement à la REE tout dérangement survenu dans le fonctionnement de l'installation, qu'il s'engage à laisser visiter par les seuls agents mandatés par la REE.

Ne sont pas considérés comme faisant partie de la maintenance normale et feront l'objet d'une facturation aux tarifs en vigueur au jour de l'événement, les interventions, dépannages et remises en état relatifs notamment aux :

- interventions sur les installations en aval de la prise;
- interventions sur des équipements utilisés de façon non conforme à leur destination normale ;
- chocs, dommages électriques, dégâts des eaux, incendies ou tout autre événement susceptible d'endommager les équipements;
- conséquences dommageables dues à sa faute ou à sa négligence ou celles des personnes ou des choses dont il a la garde. Il est précisé aux clients qu'en cas de phénomènes d'orage, il est nécessaire de débrancher les appareils qui pourraient être endommagés par des surtensions.
- interventions sur les installations par des tiers non habilités.

Il en va de même des déplacements des techniciens suite à un appel non justifié.

Les matériels installés ou loués par la REE sont mis à la disposition du client pour son usage exclusif et sous sa garde. Ils restent la propriété de la REE. En particulier, la REE demeure propriétaire d'au moins une prise de télévision et une prise Internet installées par ses soins.

Dans le logement, le client s'interdit de les démonter et de les emporter sous peine de se voir poursuivi pour abus de confiance, conformément aux dispositions des articles 314.1 et suivants du Code Pénal, et ce, sans préjudice de se voir réclamer les frais de réinstallation de ces prises dans le logement initial, aux frais en vigueur.

8. RESPONSABILITES DU CLIENT

Le présent contrat n'exonère pas le client de sa responsabilité civile en qualité de gardien du matériel mis à sa disposition.

Il est formellement interdit au client, sous peine de résiliation de son abonnement et/ou de poursuites civiles et/ou pénales :

- de transférer, céder ou revendre à un tiers son abonnement, son droit d'accès ou le signal distribué sous quelque forme que ce soit.
- d'introduire sciemment dans le réseau des perturbations de toute nature. Dans ce cas, le client sera tenu responsable à l'égard de la REE et des tiers de ces perturbations,
- d'apporter toute modification aux installations de raccordement, ainsi qu'aux différents matériels fixes ou mobiles mis à sa disposition. En cas de détérioration, perte ou vol de matériel, la REE sera en droit d'exiger la prise en charge par le client des frais de réparation ou de remplacement,
- d'effectuer tout agissement visant à recevoir le signal de la REE sans souscrire d'abonnement.

9. INFORMATIQUE ET LIBERTES

Les informations nominatives figurant au présent contrat sont protégées par les dispositions de la loi du 6 janvier 1978 (art. 27, loi n° 78.17) relative à l'information et aux libertés, prévoyant notamment un droit d'accès et rectification au profit du client.

Ces informations sont à l'usage exclusif de la REE et, sous sa responsabilité, des entreprises participant directement au Service. Dans le cas où le service souscrit par le client impliquerait son identification au moment de l'utilisation, la REE s'engage formellement à n'utiliser les informations recueillies que pour les nécessités de ce service.

Toute diffusion des programmes du réseau câblé, soit collective, soit dans des locaux accessibles au public, soit à titre onéreux est strictement interdite.

10. CAS PARTICULIERS DES OPTIONS NUMERIQUES

L'abonnement TV prend effet le jour où le client vient retirer une carte numérique (PCMCIA) ou un terminal à la REE, et s'arrête au plus tôt deux semaines avant la date de sa restitution dans nos locaux.

La carte numérique (PCMCIA) est la propriété de la REE, elle est louée au client et ne peut être ni saisie ni vendue ou prêtée à un tiers, elle décode les programmes suivant les options choisies par le client. La mise à jour des droits est automatique, elle s'effectue sans intervention chez le client.

Si nécessaire, un décodeur est fourni au client, soit en location, soit à la vente. Il est fourni avec une carte numérique PCMCIA. Le décodeur est fourni dans son emballage, lequel contient également divers accessoires.

En cas d'acquisition par le client d'un décodeur, celui-ci est garanti par la REE pendant un an à compter de la date de remise du décodeur, date figurant sur le reçu. Au-delà de la garantie, toute opération de maintenance sera facturée au tarif en vigueur au jour de sa survenance.

Si le décodeur est loué, il demeure la propriété de la REE et ne peut être saisi, vendu, échangé ou prêté à un tiers par le client.

En cas de location du décodeur, la maintenance est de la compétence exclusive de la REE. Elle est gratuite et est assurée pendant les horaires d'ouverture de la REE. Le client s'interdit d'intervenir sur le matériel. L'ensemble de ces pièces est placé sous la responsabilité du client qui en a la garde. Toute demande d'intervention consécutive à une mauvaise manipulation par le client fera l'objet d'une facturation au tarif en vigueur au jour de sa survenance.

En cas de destruction d'une de ces pièces, son remplacement sera facturé au client.

En cas de résiliation des options numériques, le décodeur devra être rendu dans son emballage d'origine à la REE, au 1, rue du 1er Mai à Elbeuf du lundi au vendredi de 8h30 à 11h50 et de 13h30 à 16h50, avec tous les accessoires fournis, dans un délai de quinze jours suivant la date de résiliation de l'abonnement.

A défaut de restitution du matériel dans un délai de dix jours après un rappel écrit ou en cas de restitution en mauvais état du décodeur, la REE sera en droit de facturer le matériel suivant le tarif du catalogue des prestations du câble.

Code parental

Les programmes dits de catégorie 5 destinés à un public majeur peuvent heurter la sensibilité de certains abonnés. Afin de protéger les plus sensibles, les clients devront créer un code personnel d'accès à ces programmes de catégorie 5 dans leur téléviseur numérique ou, dans le décodeur numérique fourni par la REE s'il s'agit d'un poste de télévision non numérique. Ce code est sous la responsabilité du contractant et doit rester confidentiel.

11. RÉCLAMATION ET REGLEMENTS DES DIFFÉRENDS

Le client dispose d'un délai d'un an à compter du débit de son compte bancaire ou à réception de la facture pour en contester le montant. Toute réclamation doit être formulée par écrit. Passé le délai d'un an, le client est réputé l'avoir accepté définitivement. En cas de réclamation, le paiement reste exigible.

En cas de litige persistant, la médiation de la REE pourra être requise.

12. TOLÉRANCE

Le fait que la REE ne se prévaut pas, à un moment donné, de l'une quelconque des présentes Conditions Générales de Vente, ne peut être interprété comme valant renonciation à se prévaloir ultérieurement de l'une quelconque desdites conditions.

13. JURIDICTION COMPÉTENCE ET DROIT APPLICATION

Si le client a contracté avec la REE, en qualité de commerçant immatriculé au registre du commerce et des sociétés, tout litige pouvant naître à l'occasion ou en rapport avec les présentes conditions Générales de Vente sera soumis au Tribunal de Commerce de ROUEN à qui les parties attribuent expressément compétence exclusive même en cas de pluralité de défendeurs ou d'appel en garantie et quel que soit le lieu de réception des services.

A l'égard des clients non commerçants, la juridiction compétente sera définie conformément aux dispositions du nouveau Code de Procédure Civile.

Les présentes conditions générales de vente sont rédigées en langue française et soumises au droit français ».

14. ELECTION DE DOMICILE

Pour l'application du présent contrat, le souscripteur fait élection de domicile en son siège social s'il est situé sur la commune d'Elbeuf, en cas contraire l'élection de domicile est faite au siège social de la REE