



Conditions générales de vente applicables à l'offre télévision et internet

UEM SA EML au capital de 20 000 000 euros - 2, place du Pontiffroy - BP 20129 - 57014 METZ CEDEX 01 - www.uem-metz.fr - RCS Metz 779 987 486 - SIREN : 779 987 486 - N° de TVA intracomm. : FR 42 779 987 486

PRÉAMBULE :

UEM est un opérateur de réseau de communication électronique et fournit des services de communication électronique et de communication au public par voie électronique, conformément au récépissé de déclaration qui lui a été délivré par l'Autorité de Régulation des Communications Électroniques et des Postes en application de l'article 33-1 du code des postes et communication électronique. C'est ainsi qu'UEM est en mesure de proposer des services de communication au public par voie électronique comprenant la communication audiovisuelle (télévision et radio) et la communication au public en ligne (internet) ainsi que des services de communication électronique tels que la téléphonie.

Article préliminaire • DÉFINITIONS

Au sens du présent contrat, les termes ci-dessous employés avec une majuscule sont définis de la manière suivante, au singulier comme au pluriel :

Client : personne physique ou morale ayant souscrit l'offre télévision et internet auprès d'UEM et qui est désignée aux conditions particulières.

Communications électroniques : « émissions, transmissions ou réceptions de signes, de signaux, d'images ou de sons par voie électromagnétique » (article 32 1° du code des postes et communications électroniques).

Conditions Générales : présentes dispositions applicables à l'ensemble des contrats de vente d'électricité en basse tension au tarif bleu et complétées par les conditions particulières.

Conditions Particulières : dispositions contractuelles spécifiques applicables au site de consommation du Client et complétant les Conditions Générales.

Contrat : contrat portant sur l'offre internet et télévision composé des Conditions Générales, des Conditions Particulières et du barème de prix en vigueur.

Titulaire du Contrat : responsable du paiement des factures établies par UEM en application du Contrat, y compris dans le cas où il est désigné un payeur différent du titulaire.

Installation intérieure : Installation du Client en aval de la prise télévision et internet installée lors du raccordement.

Matériel : tout appareil nécessaire à la réception par le Client des Services et se situant soit en amont de l'Installation intérieure du Client soit dans son Installation intérieure.

Options : prestations complétant les Services et que le Client peut choisir lors de la conclusion du Contrat ou en cours d'exécution du Contrat.

Réseau : réseau de communication électronique au sens de l'article L.32 2° du code des postes et communications électroniques, soit « toute installation ou ensemble d'installations de transport ou de diffusion ainsi que, le cas échéant, les autres moyens assurant l'acheminement de communications électroniques, notamment ceux de communication et de routage ».

Services : désigne individuellement ou ensemble le service télévision et le service internet.

Article 1 • TITULAIRE DU CONTRAT

Les informations communiquées par le Client à la conclusion du Contrat sont reprises sur la facture de souscription et ainsi que dans les Conditions Particulières et emportent désignation du Titulaire du Contrat.

En cas de pluralité de Titulaires, les co-Titulaires sont constitués débiteurs solidaires vis-à-vis d'UEM pour l'ensemble des montants dus au titre du Contrat. Chaque co-Titulaire est en conséquence tenu de la totalité de la dette, à charge pour lui de se retourner, le cas échéant, contre l'autre co-Titulaire.

Article 2 • OBJET

Le Contrat a pour objet de déterminer les conditions et les modalités de la fourniture des Services par UEM au Client.

Article 3 • STRUCTURE DE L'OFFRE ET CHOIX DU CLIENT

L'offre d'UEM est composée de deux catégories de Services :

- Des services télévision ;
- Des services optionnels internet.

La souscription d'un Service optionnel internet est subordonnée à la souscription par le Client du Service télévision.

Pour chacune de ces catégories de Service, le Client peut choisir des Options telles que proposées par UEM dans le cadre de son offre.

Le choix d'une Option lie le Client pour une durée minimale d'un (1) an.

Article 4 • DESCRIPTION DES SERVICES

4.1 : LE SERVICE TÉLÉVISION :

Le Service télévision consiste en la fourniture de programmes de télévision et de radio réunis au sein de trois bouquets choisis par le Client, Direct tnt, Premium ou Integral.

Le Service télévision contient des Options (option ciné, ...) que le Client peut souscrire à la conclusion ou en cours d'exécution du Contrat.

4.2 : LE SERVICE INTERNET :

Le Service internet consiste en un accès illimité au réseau internet ainsi qu'un service de messagerie électronique contenant cinq (5) boîtes mail, un service d'hébergement de vingt (20) Mo, un antivirus mail, un service d'antispam et une assistance téléphonique.

Le service d'hébergement consiste en la réservation d'un espace de stockage de pages Web.

Le service antivirus mail permet de réduire les risques d'infection de l'ordinateur du Client.

Le service d'antispam permet de limiter la réception de courriers non sollicités.

Le service d'assistance téléphonique est accessible par téléphone afin de répondre aux questions du Client dans les conditions énoncées à l'article 8.

Article 5 • MATÉRIEL

Le Matériel est composé de deux catégories distinctes :

- Le Matériel se trouvant dans l'Installation intérieure du Client d'une part ;
- Le Matériel se trouvant en amont de l'Installation intérieure du Client, d'autre part.

5.1 MATÉRIEL SE TROUVANT DANS L'INSTALLATION INTÉRIEURE :

Tant le Service télévision que le Service internet requiert l'acquisition ou la location par le Client de Matériel tel que décrit au présent article.

Pour le Service télévision, et sauf à ce que le client ne dispose déjà d'un décodeur compatible avec le bouquet choisi (Direct tnt notamment), il doit acquérir ou louer un décodeur (accompagné d'un cordon péritel et d'un câble coaxial) auprès d'UEM aux conditions commerciales en vigueur au jour de la conclusion du Contrat.

Pour le service internet, le Client doit acquérir ou louer un modem (composé d'un bloc d'alimentation, d'un câble coaxial, d'un câble internet et d'un câble UBS) existant également en « wifi » auprès d'UEM aux conditions commerciales en vigueur au jour de la conclusion du Contrat.

En cas d'achat par le Client, UEM assure une garantie du Matériel durant un (1) an à compter de la date d'acquisition par le Client.

5.2 MATÉRIEL EN AMONT DE L'INSTALLATION INTÉRIEURE :

Il s'agit de la borne de raccordement usager et de la prise télévision et internet installées par UEM dans le cadre du raccordement.

Article 6 • INSTALLATION INTÉRIEURE

Le Client est seul responsable de son Installation intérieure, de son exploitation et de sa maintenance.

Le Client doit s'assurer, préalablement à la conclusion du Contrat, que son Installation intérieure est compatible avec les Services et que le Matériel la composant est agréé et conforme au code des postes et communications électroniques.

Article 7 • RÉSEAU

7.1 MAINTENANCE DU RÉSEAU

UEM assure la maintenance du Réseau en amont de la prise de raccordement du Client. Afin de pouvoir effectuer ladite maintenance, le Client autorise UEM à accéder à chacun des équipements, en amont de la prise de raccordement ou dans l'Installation intérieure.

7.2 RACCORDEMENT AU RÉSEAU

Afin de bénéficier des Services, l'Installation intérieure du Client doit être raccordée au Réseau. UEM réalise le raccordement d'un Client au Réseau dans un délai de trente (30) jours calendaires sauf contraintes techniques ne permettant pas le respect d'un tel délai, auquel cas UEM en informe dans les meilleurs délais le Client.

Le raccordement consiste en l'installation chez le Client d'une borne de raccordement usager, d'une prise télévision et internet ainsi que la fourniture d'un câble.

Tous travaux de génie civil sont à charge du Client.

Afin d'effectuer le raccordement, UEM, ou toute personne mandatée par elle à cet effet, doit pouvoir accéder au logement du Client, et notamment à la façade de l'immeuble dans laquelle se situe ledit logement, le Client ayant le cas échéant l'obligation d'obtenir l'autorisation du propriétaire ou de la copropriété.

Article 8 • ASSISTANCE TÉLÉPHONIQUE

UEM met à disposition du Client, du lundi au samedi entre 8 heures 30 et 21 heures, à l'exclusion des jours fériés, une assistance téléphonique au 0810 45 54 26 pour le Service internet et au 0810 30 35 10, 24h/24h pour le Service télévision.

Tout appel vers l'assistance téléphonique est facturé au prix d'un appel local.

L'assistance pour le Service internet a pour objet les questions relatives à l'établissement de la connexion et à l'utilisation des logiciels fournis par UEM, en mode ethernet et usb, les fonctionnalités WIFI étant exclues.

Les dysfonctionnements Service Télévision n'entrent pas dans le domaine de l'assistance téléphonique lorsqu'ils sont dus à un décodeur non loué ou vendu par UEM.

Article 9 • QUALITÉ DES SERVICES

Le délai de mise en service est de douze (12) jours calendaires, sauf circonstance technique ne permettant pas le respect d'un tel délai.

UEM garantit un débit pouvant aller de 128 kb/s à 2 Mb/s ou 8 Mb/s en fonction de l'Option internet choisie par le Client.

UEM assure un taux de disponibilité des Services de 98 % mesuré par an.

UEM met en œuvre ses meilleurs efforts afin de rétablir le Service dans un délai de quarante-huit (48) heures et de répondre aux réclamations formulées par écrit du Client dans un délai de quinze (15) jours calendaires.

Si UEM ne parvient pas à rétablir le Service sous quarante-huit (48) heures ou à répondre aux réclamations du Client dans le délai de quinze (15) jours calendaires, le prorata de l'abonnement correspondant au retard n'est pas dû par le Client.

Afin d'obtenir une telle compensation valant réparation intégrale du préjudice subi, le Client doit adresser un courrier simple à UEM justifiant de la demande de compensation.

Article 10 • PRIX

Le prix des Services correspond à un abonnement mensuel dont le montant varie en fonction du Service et des Options choisies par le Client.

Ces prix sont indiqués tant dans la proposition commerciale remise au Client avant l'acceptation de l'offre faite par UEM que dans les Conditions Particulières remises lors de la conclusion du Contrat. Les prix sont également à disposition du Client, à tout moment, en cours d'exécution du Contrat.

UEM peut modifier les prix à condition d'en informer préalablement le Client et de lui laisser la possibilité de résilier le Contrat dans un délai de quatre (4) mois à compter de l'information du Client, conformément à l'article L.121-84 du code de la consommation.

Article 11 • FACTURES

UEM émet une facture mensuelle au titre du Contrat. La facture est par défaut électronique, auquel cas elle est consultable et téléchargeable sur l'agence en ligne UEM à l'adresse suivante www.uem-metz.fr.

L'émission des factures papier est semestrielle et réservée aux Clients ne payant pas par prélèvement mensuel.

L'ensemble des Services et Options est facturé par avance au Client à échéance mensuelle ou semestrielle.

Le premier mois d'abonnement aux Services est facturé au prorata à compter de la date de prise d'effet du contrat tel que défini à l'article 15 des présentes. Il en va de même en cas de modification par le Client des Services et/ou Options et de la résiliation du Contrat.

Article 12 • PAIEMENT DU PRIX

Le prix fait l'objet d'un paiement par prélèvement automatique à la date indiquée sur la facture mensuelle.

En l'absence de prélèvement, le paiement est dû semestriellement à terme à échoir.

Tant la créance d'UEM à l'égard du Client que celle de ce dernier à l'égard d'UEM font l'objet d'une prescription d'un (1) an, conformément à l'article L.34-2 du code des postes et communications électroniques.

Article 13 • RESPONSABILITÉ

UEM est responsable, dans les conditions énoncées au présent article, de tout préjudice direct, certain, prévisible et matériel dûment justifié causé au Client du fait du non respect de ses obligations de fourniture d'électricité issues du Contrat.

UEM n'est pas responsable du contenu des Services et plus particulièrement du contenu du Service internet.

UEM ne peut ainsi voir sa responsabilité engagée à raison des contenus transmis sur le Réseau, stockés (caching) et hébergés conformément à la loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique.

En revanche, le Client est seul responsable de son utilisation des Services et plus particulièrement du contenu qu'il consulte ou qu'il communique sur le Réseau.

Article 14 • OBLIGATIONS LEGALES DU CLIENT CONTRE LA CONTREFAÇON SUR INTERNET

Conformément à l'article L.331-25 du code de la propriété intellectuelle, le Client ayant souscrit le Service Internet est informé que l'article L.336-3 du code de la propriété intellectuelle énonce que « la personne titulaire de l'accès à des services de communication au public en ligne a l'obligation de veiller à ce que cet accès ne fasse pas l'objet d'une utilisation à des fins de reproduction, de représentation, de mise à disposition ou de 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 prévus aux livres Ier et II lorsqu'elle est requise. Le manquement de la personne titulaire de l'accès à l'obligation définies au premier alinéa n'a pas pour effet d'engager la responsabilité pénale de l'intéressé, sous réserve des articles L.335-7 et L.335-7-1. ». Le Client est également informé qu'en cas de manquement à l'obligation de surveillance susmentionnée, la commission pour la protection des droits de la Haute Autorité pour la diffusion des œuvres et la protection des droits sur internet (Hadopi) est avertie et adresse au Client une première recommandation à laquelle peut succéder une deuxième en cas de réitération des faits dans les six mois de la première recommandation.

Dans l'hypothèse où les deux recommandations restent infructueuses, l'abonnement au Service Internet est suspendu pour une durée indiquée par l'Hadopi.

En application de l'article L.331-25 du code de la propriété intellectuelle, le Client est informé que la violation des droits d'auteur et des droits voisins au sens du code de la propriété intellectuelle est un délit puni des peines pénales prévues aux articles L.335-2 à L.335-7 du code de la propriété intellectuelle et expose le Client aux sanctions civiles en réparation du préjudice subi par les auteurs et leurs ayants-droits.

Article 15 • DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Les informations concernant le Client et contenues dans les fichiers informatiques d'UEM ne peuvent être transmises qu'aux services et organismes expressément habilités à les connaître. Le Client peut en demander communication à UEM et les faire rectifier le cas échéant (loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 sur l'informatique, les fichiers et les libertés) en adressant une demande par écrit au siège social d'UEM.

Le Client accepte qu'il soit identifié lors de ses appels à l'assistance téléphonique et que les informations qu'il fournit à cette occasion soient stockées par UEM.

Conformément à la loi n° 2004-575 pour la confiance dans l'économie numérique, UEM ne conserve pas et efface toutes données à caractère personnel.

Toutefois, UEM a l'obligation, conformément à ladite loi, de collecter et conserver pendant un (1) an, ainsi que de transmettre à la demande de l'autorité judiciaire, les données de nature à permettre l'identification des personnes ayant contribué à la création de sites ou de pages personnelles hébergés par UEM.

Article 16 • DURÉE ET PRISE D'EFFET

Le Contrat est conclu pour une durée indéterminée assortie d'une période d'engagement initial d'une durée de douze (12) mois.

Le Contrat prend effet à compter du raccordement effectif du Client au Réseau. On entend par raccordement effectif, la possibilité pour le Client de bénéficier des Services dans les conditions énoncées au Contrat.

Article 17 • RÉSILIATION

Le Client peut résilier le Contrat à tout moment à l'expiration de la période d'engagement initial prévue à l'article 15, sous réserve d'un délai de préavis de dix (10) jours à compter de la réception par UEM de la demande de résiliation du Client conformément à l'article L. 121-84-2 du code de la consommation.

Chacune des parties peut résilier le Contrat, indépendamment de l'expiration de la période d'engagement initial, en cas d'inexécution ou d'exécution non conforme aux prévisions contractuelles des obligations essentielles du Contrat et après une mise en demeure restée infructueuse pendant plus de dix (10) jours ouvrés.

Afin de mettre en œuvre la résiliation, UEM, ou toute personne mandatée par elle à cet effet, doit pouvoir accéder au logement du Client.

Le Client peut résilier une Option après expiration de la durée minimale d'engagement prévue à l'article 15 et sous réserve du respect des conditions de résiliation prévues au présent article.

Plus particulièrement, UEM peut résilier le Contrat sans mise en demeure ou interrompre le Service si le Client introduit dans le Réseau des perturbations, notamment électriques, des virus ou des envois massifs de mails non sollicités.

Article 18 • DROIT DE RÉTRACTATION

Si le Contrat est conclu dans le cadre d'une vente à distance, et ce conformément à l'article L.121-20 du Code de la consommation, le Client peut exercer son droit de rétractation dans un délai de sept jours francs à compter de l'acceptation de l'offre par lettre simple (le délai courant le lendemain de l'acceptation de l'offre). Lorsque le délai de sept jours expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. Le Client ne sera tenu que des frais de retour éventuellement à engager pour restituer le décodeur et le modem acquis auprès d'UEM.

En application de l'article L.121-20-2 1° du Code de la consommation, le Client qui utilise les Services avant la fin du délai de 7 jours francs, perd la faculté d'exercer son droit de rétractation.

Si le Contrat est conclu dans le cadre d'un démarchage, et ce conformément à l'article L.121-25 du Code de la consommation, le Client peut exercer son droit de rétractation dans un délai de sept jours, jours fériés compris, à compter de l'engagement d'achat par lettre recommandée avec accusé de réception en utilisant le formulaire détachable prévu à l'article L.121-24 du même code.

Conformément à l'article L.121-26 dudit code, il ne sera exigé du Client aucun paiement et aucune prestation ne sera effectuée par UEM durant le délai de réflexion prévu à l'article L.121-25 du Code de la consommation.

UEM

Direction et services : 2 Place du Pontiffroy METZ
Tél. 03 87 34 44 44 Fax : 03 87 31 34 25
Adresse postale : BP 20129 - 57014 METZ CEDEX 01
Internet : www.uem-metz.fr

