



## Conditions générales

### Télévision – Internet - Téléphonie



Valables dès le 01.01.2011

# Télévision

## Art. 1 Conditions générales

Art. 1.1 Le présent règlement fixe :

Les règles régissant la construction et l'exploitation d'un réseau de distribution par câble de programmes de télévision et de radio

Les rapports entre clients et propriétaires de bâtiments d'une part et la SEVJ SA d'autre part

Art. 1.2 Les rapports juridiques entre la SEVJ SA et ses clients reposent sur :

- ▶ le présent règlement
- ▶ les tarifs
- ▶ le tableau des programmes

Art. 1.3 La SEVJ SA développe et étend son réseau en fonction de la demande de raccordements, de l'obtention des autorisations de passage nécessaires, des possibilités techniques et financières et du rendement économique des extensions envisagées.

Art. 1.4 La SEVJ SA adaptera, dans la mesure du possible, ses prestations en programmes de télévision et radio aux nouvelles possibilités techniques de réception.

Art. 1.5 La SEVJ SA n'encourt aucune responsabilité à quelque titre que ce soit et envers quiconque, en cas d'interruption ou de perturbation des programmes émis.

Il en est de même pour toute interruption sur ses propres installations ; elle mettra cependant tout en œuvre pour les éliminer rapidement.

La SEVJ SA ne répond pas d'une réception défectueuse imputable aux installations ou appareils du client.

En aucun cas, les interruptions ou perturbations ne donnent lieu à réduction ou suppression des taxes d'abonnement.

## Art. 2 Réseau

Art. 2.1 Le réseau de la SEVJ SA s'étend de la station de tête aux boîtes d'introduction des bâtiments inclusivement.

L'emplacement de ces dernières est défini d'un commun accord entre le propriétaire ou son représentant et la SEVJ SA, en tenant compte des exigences de l'exploitation sur les plans technique et économique.

En aval de la boîte d'introduction, les installations appartiennent aux propriétaires ou clients ; elles constituent des installations privées au sens du présent règlement.

Art. 2.2 Les installations privées ne peuvent être exécutées que par des concessionnaires-installateurs RTV/SWISSCOM, agréés par la SEVJ SA.

Art. 2.3 Toutes les installations privées ne seront raccordées au réseau de la SEVJ SA qu'après contrôle.

Le contrôle, le raccordement et la mise en service des installations privées sont faits par le personnel de la SEVJ SA.

La SEVJ SA peut en tout temps exécuter de nouveaux contrôles des installations privées.

Art. 2.4 Une installation privée préexistante ne pourra être raccordée que si elle répond aux exigences fixées par la SEVJ SA.

Art. 2.5 Les installations sont entretenues par leurs propriétaires respectifs selon l'art. 2.1.

La SEVJ SA aura accès en tout temps à ses installations pour les travaux d'exécution.

Art. 2.6 Tout raccordement au réseau fait l'objet d'une lettre de conditions, établie par la SEVJ SA.

### **Art. 3 Tarifs**

- Art. 3.1 Les tarifs sont établis par la SEVJ SA. Ils peuvent être modifiés en tout temps moyennant un préavis d'un mois.
- Art. 3.2 La SEVJ SA perçoit auprès des propriétaires une finance d'équipement par immeuble en fonction du nombre d'appartements, à titre de participation aux frais de construction du réseau. Cette participation est versée à fonds perdu. Elle n'est pas remboursable.
- Les chambres indépendantes, avec ou sans comptage, ne font pas l'objet de ladite finance.
- Art. 3.3 La SEVJ SA percevra auprès des clients une finance d'abonnement mensuelle :
- ▶ Pour les ménages, cet abonnement est indépendant du nombre de récepteurs
  - ▶ Pour les ménages occupant deux ou plusieurs appartements dans le même immeuble, chaque appartement fera l'objet d'un abonnement mensuel au télé-réseau.
  - ▶ Pour les chambres indépendantes possédant leur propre comptage.

### **Art. 4 Durée de l'abonnement et résiliation**

- Art. 4.1 L'abonnement unique au télé-réseau est conclu pour une durée indéterminée. Il peut être résilié de part et d'autre moyennant un avis de dénonciation écrit, donné trente jours à l'avance pour la fin d'un mois.
- Toutefois, pour une durée d'utilisation inférieure à 6 mois, les frais d'intervention de la mise en et hors service incluant les frais administratifs, seront facturés à raison d'une heure au tarif de régie de l'année concernée.
- Pour les clients utilisateurs d'Internet et/ou Voice IP par le télé-réseau, la durée minimale est de douze mois.
- Le changement de client (mutation) ne fera pas l'objet de frais particuliers. De plus, le service radio et télévision ne peut en aucun cas être dissocié.
- Art. 4.2 Tout changement de propriétaire d'un immeuble doit être annoncé par écrit par le vendeur au moment du transfert, avec indication de la date de celui-ci.
- Tout déménagement doit être annoncé à l'avance à la SEVJ SA par le client qui s'en va.
- Jusqu'à cet avis, le vendeur ou le précédent locataire reste responsable de tout paiement dû à la SEVJ SA, sans porter préjudice à ses droits et de s'adresser également au nouveau propriétaire pour obtenir le paiement des montants dus.
- Art. 4.3 La SEVJ SA peut supprimer, sans indemnité, le raccordement d'un abonné ou de tout ou partie d'un immeuble si :
- ▶ le client a un retard de plus de 3 mois dans le paiement de l'abonnement
  - ▶ les dispositions du présent règlement ne sont pas respectées, notamment si l'installation intérieure défectueuse n'a pas été remise en état après mise en demeure et entraîne des perturbations pour les autres usagers
  - ▶ un téléspectateur utilise abusivement les prestations du télé-réseau
  - ▶ un propriétaire ou un locataire refuse ou rend impossible au personnel de la SEVJ SA l'accès et le contrôle des installations.
- Art. 4.4 En cas d'utilisation du réseau de télé-distribution au mépris du règlement, la SEVJ SA se réserve le droit de poursuivre le contrevenant qui sera tenu de rembourser, avec intérêts la totalité des montants dus.

### **Art. 5 Installations intérieures**

- Art. 5.1 Dès la boîte d'introduction, les installations appartiennent au propriétaire de l'immeuble qui en assume l'entretien et tout dommage qu'elles pourraient causer au réseau.
- La SEVJ fournit le signal utile pour une prise par appartement.
- Si nécessaire, le propriétaire installera à sa charge un amplificateur permettant la pose de prises supplémentaires.

- Art. 5.2 Les installations intérieures seront exécutées par un concessionnaire-installateur RTV/SWISSCOM, conformément aux normes émises et aux schémas approuvés par la SEVJ SA.
- Art. 5.3 Les demandes concernant l'exécution ou la modification d'installations intérieures doivent être présentées par le concessionnaire-installateur RTV/SWISSCOM avant le début des travaux sur formulaires ad' hoc, délivrés par la SEVJ SA.
- Art. 5.4 Toutes les installations d'immeubles devant être raccordées au teleréseau seront contrôlées par la SEVJ SA. Cette dernière se réserve le droit de refuser le raccordement d'installations ne satisfaisant pas aux "*directives concernant les installations raccordées au teleréseau de la Vallée de Joux*" édictées par la SEVJ SA.
- Art. 5.5 La SEVJ SA peut en tout temps contrôler les installations intérieures raccordées à son réseau. Elle peut exiger la réparation de celles provoquant des perturbations auprès des autres clients, faute de quoi ces dernières seront déconnectées. Le propriétaire ou son représentant assure le libre accès au personnel SEVJ.

## Internet et téléphonie fixe

Les présentes conditions générales s'appliquent aux prestations (services et produits) fournies par la SEVJ SA, ci après nommée "le fournisseur".

L'objet des présentes conditions générales est de définir les limites dans lesquelles le fournisseur procure un service de connexion Internet au client.

Les termes et conditions relatifs à la fourniture du service sont définis dans les documents ci-après :

- ▶ Les présentes conditions générales
- ▶ Le descriptif du service Internet
- ▶ Le formulaire d'inscription
- ▶ La feuille de configuration (fournie après inscription)

### Art. 6 Accès à Internet

Le fournisseur propose au client plusieurs types d'accès à Internet au travers du teleréseau. L'accès au service Internet est indissociable du raccordement au teleréseau, dont le coût n'est pas compris dans l'abonnement (sauf pour les entreprises souscrivant un abonnement "Pro").

De même, le service de téléphonie fixe ne peut être mis en service qu'après souscription aux services de TV et Internet via le teleréseau de la SEVJ SA et sous réserve d'acceptation technique du fournisseur.

Ce dernier peut procéder en tout temps à des adaptations de prestations, pour autant que cela n'entraîne pas de frais supplémentaires pour le client et n'ait aucune incidence négative sur l'étendue des prestations convenues.

### Art. 7 Equipement et matériel

#### Art. 7.1 Conformité des équipements

Les équipements raccordés au service d'accès du fournisseur (routeur, poste de travail, etc.) doivent être conformes à ses exigences. Il appartient au client de s'informer auprès du fournisseur de ces conformités.

#### Art. 7.2 Installation et mise en service

La première mise en service est offerte. Elle comprend le paramétrage et l'installation du modem, le câble nécessaire au raccordement (entre 3 et 5 m) ainsi que le changement éventuel de la prise multimédia.

En cas de déménagement sur notre zone de desserte, le client peut demander une remise en service pour son nouveau logement. Cette prestation forfaitaire sera alors facturée CHF.100.- hors taxe.

### Art. 7.3 Garantie du matériel

En cas de dysfonctionnement du matériel, le client doit contacter la SEVJ SA. Si une défectuosité est confirmée par le support technique, le matériel devra être remis au fournisseur dans son emballage d'origine.

Le fournisseur ne pourra assurer l'échange du matériel que si ces conditions sont remplies et dans la limite de la garantie légale. Le client n'a pas l'autorisation de manipuler le modem ou d'en modifier les paramètres.

### Art. 7.4 Mise à niveau du logiciel embarqué

Le client autorise le fournisseur à mettre à jour le logiciel embarqué dans les équipements destinés à la connexion au réseau sans que cela ne constitue une obligation pour ce dernier.

## Art. 8 Tarifs et liste de prix

Art. 8.1 Les prix pour la fourniture du service sont exprimés en francs suisses, TVA incluse.

Art. 8.2 Les tarifs figurant sur la liste de prix en vigueur sont indiqués sous réserve d'erreurs, d'omissions, de taxes maximales et d'arrondis. Cette liste peut être modifiée en tout temps par le fournisseur. En cas de modification de prix au désavantage du client, celui-ci a la possibilité de se départir du contrat dans un délai de trente jours. Passé ce délai, le client est réputé avoir accepté les nouvelles conditions.

Art. 8.3 L'acquisition de biens et services par le client via des numéros payants (084X-090X-18XY) lui sera facturée directement par le fournisseur qui ne se charge que de l'encaissement pour autrui. Toute réclamation que le client entend faire valoir à l'égard du tiers auprès duquel l'acquisition a été réalisée, devra être adressée directement et exclusivement à ce dernier. Les règles relatives au paiement demeurent applicables.

## Art. 9 Paiement

Le fournisseur facturera le prix du service selon la périodicité définie dans le contrat, aux entités et aux adresses indiquées dans le formulaire d'adhésion. La facture est basée sur des données considérées comme exactes par le client.

Le client dispose d'un délai de dix jours pour contester la facture par écrit. Passé ce délai et sans réclamation écrite de sa part, la facture sera considérée comme acceptée par le client.

En tout temps le fournisseur peut exiger le versement de dépôts de garantie ou la constitution de cautions bancaires.

En cas de non respect des conditions de paiement, le fournisseur se réserve le droit d'interrompre l'ensemble des services sans préavis. Les frais liés à l'abonnement du ou des services interrompus restent intégralement dus durant la période de coupure. Les coûts inhérents à la remise en route de la connexion et des services seront facturés CHF 100.- au client. Après trois mois d'interruption de connexion, l'abonnement sera résilié automatiquement.

## Art. 10 Responsabilités

L'abonné est lui-même responsable de la protection de son installation Internet et téléphonie ainsi que de ses données contre l'usage illicite et l'accès par des tiers. De plus, il s'engage à respecter les codes éthiques Internet. Le Client est également redevable de tous les montants facturés par suite de l'utilisation de son raccordement, notamment des appels à des numéros payants (084X-090X).

En aucun cas le fournisseur ne pourra être tenu responsable de la perte de données provenant de telles utilisations ou de l'accès par un tiers.

Le fournisseur se dégage de toute responsabilité quant à la qualité des informations accessibles par le réseau et s'efforce d'autoriser l'accès dans les meilleures conditions possibles.

Le fournisseur répond envers le client de la fourniture des services conformément au contrat et à l'état de la technique. Le fournisseur ne garantit pas l'absence de pannes, la disponibilité permanente et sans interruption des services ni les temps ou capacités de transmission.

Si un dérangement survient, le client doit s'assurer que son équipement personnel n'est pas en cause avant de demander l'intervention du fournisseur.

Les interventions ont lieu uniquement pendant les heures d'ouverture de notre entreprise, à savoir 7h00-11h45 et 13h00-16h45 (16h le vendredi). Dès lors, le cas échéant, nous vous remercions de nous contacter dans le cadre de cet horaire.

Pour tout ce qui concerne l'échange de données et la mise à disposition d'informations, l'abonné s'engage à respecter les lois cantonales et fédérales de la protection des données, du service des télécommunications et des droits d'auteur en vigueur. Dans la limite des dispositions légales, le fournisseur exclut toute responsabilité concernant des dommages directs, indirects ou consécutifs à l'utilisation de ses services ainsi que celle des personnes engagées pour l'exécution de prestations contractuelles.

Le fournisseur se réserve le droit de refuser un abonné. Les modalités d'abonnement s'entendent pour un usage raisonnable de la connexion. Le fournisseur se réserve le droit de résilier le contrat avec effet immédiat, notamment lorsque les services du fournisseur sont utilisés, rendus accessibles ou transmis à des tiers de manière illicite ou à des fins autres que celles prévues, de même que lorsqu'il y a utilisation abusive ou que les conditions du fournisseur ne sont pas respectées.

#### **Art. 11 Blocage des appels téléphoniques**

Le client devra expressément demander au fournisseur de bloquer les appels à destination des numéros à valeur ajoutée (090X) effectués depuis le(s) numéro(s) présélectionné(s), même si le blocage a été demandé ou est déjà effectif auprès de l'opérateur qui facturait ces appels précédemment. Le blocage doit être considéré comme effectué dès que la confirmation écrite de ce dernier a été reçue par le client ; jusque-là, tout appel effectué sera facturé.

#### **Art. 12 Décompte online**

Le décompte online sur notre site Internet "sevj.ch" est donné à titre indicatif ; seules les données de la facture adressée au client font foi.

#### **Art. 13 Revente**

La revente des services du fournisseur est formellement interdite, sauf accord écrit préalable du fournisseur.

L'adresse IP fixe est attribuée au client et mise à disposition pour la durée du contrat. L'utilisation de l'adresse IP statique se limite personnellement et matériellement à l'activité commerciale du client et dans le cas de personne physiques, à l'utilisation par le client lui-même. Toute autre utilisation, par exemple par des tiers ou par cession à une tierce personne ainsi que toutes offres et services permettant cette utilisations sont interdits.

#### **Art. 14 Raccordement du client**

En cas d'erreurs ou d'indications erronées du client sur les informations nécessaires à l'activation de la connexion (numéro de téléphone, adresse du bâtiment...), les frais engendrés auprès du fournisseur seront à la charge du client. Ce dernier est informé qu'il est nécessaire de disposer et de maintenir en service l'abonnement télé-réseau qu'il a déclaré lors de son contrat et de conserver les caractéristiques techniques de cet équipement comme indiqué dans le contrat souscrit.

Le fournisseur s'engage à fournir des prestations de maintenance et d'installation du modem uniquement.

Les frais supplémentaires tels que l'achat et l'installation d'une carte réseau, les frais éventuels de concessionnaire ou de modification du câblage sont à la charge du client.

#### **Art. 15 Bande passante**

Les vitesses de débit indiquées sont des performances optimales qui ne peuvent pas être garanties. Les limitations éventuelles de la bande passante sont d'autant plus importantes que le client utilise son raccordement télé-réseau pour acheminer d'autres services. La portée du contrat ne peut en aucun cas être limitée du fait de restrictions de la largeur de la bande.

#### **Art. 16 Durée du contrat**

Le contrat est conclu pour une durée minimale de douze mois dès la signature de celui-ci.

Le client peut résilier son abonnement par écrit pour la fin d'un mois en respectant un préavis d'un mois, mais au plus tôt pour la fin de la durée minimale précitée. Le client qui résilie son abonnement avant l'un de ces termes doit payer au fournisseur le prix dû pour l'entier de la durée minimale, respectivement de la durée déterminée de l'abonnement, même s'il n'utilise plus Internet.

Après le délai minimal de douze mois, le contrat est reconduit de mois en mois et peut être résilié par écrit à la fin d'un mois en cours pour la fin du mois suivant. (*Ex : courrier au 31.07, résiliation effective le 31.08*).

Le client est tenu de restituer le modem en bon état dans les dix jours suivant la résiliation du service, sans quoi le matériel lui sera facturé.

En cas de déménagement, annoncé par écrit dans la zone de desserte, le fournisseur prend note du changement d'adresse et le contrat continue aux mêmes conditions.

En cas de déménagement annoncé par écrit, dans un logement non raccordé au télé-réseau ou hors de la zone de desserte du fournisseur, l'abonnement prendra fin sans préavis à la fin du mois du départ.

#### **Art. 17 Portée juridique des conditions contractuelles**

Par sa signature apposée sur le contrat, le client déclare avoir pris connaissance des présentes conditions générales et du descriptif du service Internet et les accepter sans restriction.

La signature du contrat vaut reconnaissance de dette au sens de l'art. 82 LP pour les prestations facturées et calculées selon la liste de prix annexée au contrat et dont le client déclare avoir pris connaissance ou selon les modifications qui auront été communiquées au client conformément aux conditions contractuelles.

#### **Art. 18 For et droit applicable**

Le contrat est soumis au droit suisse. Tout litige est soumis à la compétence exclusive des tribunaux civils du canton de Vaud, sous réserve d'un recours au Tribunal fédéral.