



Régie Municipale d'Electricité et de Télédistribution de Talange  
10, rue Emile Zola  
57 525 TALANGE  
Tél : 03 87 70 29 83  
Fax : 03 87 71 59 58  
[clientele@energies-services-talange.fr](mailto:clientele@energies-services-talange.fr)

CONDITIONS GENERALES DE VENTE ENERGIES & SERVICES TALANGE  
« TELEVISION PAR CABLE – INTERNET – TELEPHONIE »  
(CLIENT PARTICULIER) au 31-01-2013

Vous avez ou allez choisir ENERGIES & SERVICES TALANGE pour vous abonner aux Services de Télévision-Internet et Téléphonie par le câble et nous vous remercions pour votre confiance.

Nous vous invitons à lire attentivement ce document et à conserver l'ensemble des documents qu' ENERGIES & SERVICES TALANGE vous transmettra tout au long de la vie de votre Contrat.

### 1. Objet :

Le présent document a pour objet de définir les conditions générales de vente, par la Régie Municipale d'Electricité et de Télédistribution de la ville de Talange (ENERGIES & SERVICES TALANGE), de ses prestations de services « Télévision par câble - Internet - Téléphonie », réservés à un usage domestique et personnel du Client à l'adresse d'installation indiquée lors de la souscription, rendues sur les réseaux câblés de Talange. Accompagnées des conditions particulières de vente, qui sont signées par le Client et qui prévalent sur les présentes, elles composent le Contrat d'abonnement du Client (« le Contrat »). Elles sont disponibles sur simple demande et consultables sur les sites Internet [www.tvnetservicestalange.com](http://www.tvnetservicestalange.com) ENERGIES & SERVICES TALANGE informe le Client que l'inscription et l'utilisation du site « Espace Client » disponible sur [www.tvnetservicestalange.com](http://www.tvnetservicestalange.com) fait l'objet de Conditions générales d'utilisation spécifiques disponibles sur [www.tvnetservicestalange.com](http://www.tvnetservicestalange.com)

### 2. Prestations de services :

Le contenu des services pour lesquels le Client a opté est défini dans les conditions particulières que le Client reconnaît avoir lues et acceptées. Ce document est à conserver par le Client pendant toute la durée du Contrat. Liste des services pouvant être souscrits par le Client et figurant sur les supports commerciaux d'ENERGIES & SERVICES TALANGE :

#### a. Service TV :

- Formules d'abonnement à la Télévision et accès aux programmes radio.
- Tout Client, abonné à un service TV bénéficiant des programmes diffusés en mode TNT-HD devra s'équiper d'un adaptateur TNT-HD si sa TV n'en est pas équipée ou du décodeur HD.

#### b. Service Internet :

- Formules d'abonnement à Internet via le réseau câblé par le biais d'un modem fourni au Client par ENERGIES & SERVICES TALANGE

#### c. Service Téléphonie :

- Formules d'abonnement à la Téléphonie via le réseau câblé par le biais d'un modem fourni au Client par ENERGIES & SERVICES TALANGE. Le Client reconnaît et accepte que ENERGIES & SERVICES TALANGE se réserve le droit, sans indemnités pour le Client, d'interrompre toute communication dépassant deux (2) heures.
- NB : ENERGIES & SERVICES TALANGE, par le biais de son service Téléphonie, ne garantit par le bon fonctionnement des alarmes-vie, alarmes de maison et fax et attire l'attention des Clients sur ce point avant toute souscription au service. La responsabilité de ENERGIES & SERVICES TALANGE ne saurait donc être engagée si le Client, bien qu'informé, opte tout de même pour le service.
- Le Client pourra soit demander à ENERGIES & SERVICES TALANGE l'attribution d'un numéro de téléphone géographique (qui peut ne pas être attribué de manière définitive notamment dans le cadre d'évolutions de décisions réglementaires sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnisation) soit demander la portabilité de son numéro de téléphone dont il bénéficiait auprès d'un autre opérateur.
- Les communications illimitées ne sont autorisées que dans la limite de (cent quatre vingt dix-neuf) 199 correspondants différents par mois et de deux (2) heures maximum par appels.
- Les communications téléphoniques vers les autres destinations (comme les appels vers des services spéciaux nationaux ou internationaux accessibles par une numérotation particulière ou faisant l'objet d'une tarification spécifique ou tout numéro dont l'usage est abusif.....) ne sont pas incluses dans le forfait illimité et sont facturées en sus du prix du Service au tarif en vigueur au jour de l'émission des appels.
- La liste des destinations accessible en illimité et non incluses dans le forfait illimité est disponible sur le site internet [www.tvnetservicestalange.com](http://www.tvnetservicestalange.com) ou à l'accueil de ENERGIES & SERVICES TALANGE.

Il est précisé que ENERGIES & SERVICES TALANGE fournit un seul et unique modem au Client pour les services Internet et Téléphonie.

A ce jour, pour toute souscription d'un service de Téléphonie, un abonnement à un service Internet par le câble est obligatoire.

Les services de Télévision et Internet peuvent être souscrits indépendamment de tout autre service. A terme, chaque service pourra être souscrit séparément.

ENERGIES & SERVICES TALANGE peut proposer des opérations promotionnelles ponctuelles assorties de conditions spécifiques mentionnées aux conditions particulières.

Les services et options sont plus amplement décrits dans la Documentation commerciale ou disponibles sur [www.tvnetservicestalange.com](http://www.tvnetservicestalange.com), le Client s'assure que l'ensemble de la documentation commerciale lui a bien été remise.

### 3. Contractants :

Pour toute souscription d'un Contrat, le Client doit fournir à ENERGIES & SERVICES TALANGE une copie de sa carte d'identité et un justificatif de domicile. Un tiers peut être désigné comme payeur sur les documents contractuels du Client. Néanmoins, ce dernier reste le cocontractant de ENERGIES & SERVICES TALANGE et est à ce titre son interlocuteur principal.

Le Client est tenu d'informer ENERGIES & SERVICES TALANGE de toute modification concernant ses coordonnées, son état civil (mariage, concubinage, divorce) afin qu'ENERGIES & SERVICES TALANGE dispose d'informations à jour à tout moment. Toute modification du Contrat doit se faire par avenant signé par le Client. L'ensemble des avenants est à conserver par le Client pendant toute la durée du Contrat.

Pour toute souscription au service Téléphonie, si le Client souhaite conserver le numéro qui lui a été attribué par un opérateur, le ou les contractant(s) doivent être le ou les titulaire(s) du Contrat d'abonnement souscrit auprès de ce dernier. Une copie de la dernière facture liant le Client et l'opérateur sera remise à ENERGIES & SERVICES TALANGE lors de la souscription du Contrat.

Le Client fait son affaire des éventuels services qu'il a pu souscrire auprès d'autres opérateurs ainsi que des conséquences contractuelles de leurs résiliations.

### 4. Durée du Contrat :

Le Contrat est souscrit pour une durée indéterminée assortie d'une période minimum d'un (1) an. Dans le cadre d'un transfert de Contrat, une nouvelle période minimum d'un (1) an est appliquée à compter de la nouvelle date d'effet du Contrat. Il en est de même lors de la modification par avenant d'un Contrat en cours.

### 5. Prise d'effet du Contrat et de la facturation des services :

Pour les logements non raccordés au réseau câblé, le service débute et le Contrat prend effet à compter de la date de raccordement au réseau. La facturation commence au jour ouvré suivant y compris pour le service Téléphonie que la portabilité du numéro ait été demandée ou pas.

Pour les logements déjà raccordés, le service débute et le Contrat prend effet à compter de la date d'ouverture du service correspondant soit à la date du raccordement au réseau câblé. La facturation commence au jour ouvré suivant.

Dans le cas d'un changement de formule ou de transfert d'abonnement, la date de prise d'effet, pour un logement déjà raccordé, correspond au jour ouvré suivant la date d'emménagement à la nouvelle adresse figurant sur l'avenant au Contrat. Pour un logement non encore raccordé, la date de prise d'effet du transfert correspond à la date d'installation de la prise TV et/ou Internet figurant sur l'appel de service signé par le Client. La facturation commence au jour ouvré suivant.

### 6. Prix :

La souscription de tout nouveau service peut donner lieu à perception par ENERGIES & SERVICES TALANGE d'un droit d'accès forfaitaire non restituable, dont le montant est indiqué aux conditions particulières.

La première facture comprend donc le prix de l'abonnement aux services, majoré éventuellement du ou des droits d'accès correspondants et du coût des éventuels accessoires et prestations demandés par le Client lors du raccordement.

A ce jour, l'abonnement à chaque service est facturé indépendamment sur une même facture, conformément aux tarifs mensuels en vigueur mentionnés aux conditions particulières.

Le prix de l'abonnement aux services est payable à terme échu :

- par prélèvement automatique.

Le Client est invité à transmettre à ENERGIES & SERVICES TALANGE toutes modifications de coordonnées bancaires au plus tôt afin d'éviter tout incident de paiement.

Pour la formule « illimitée » du service Téléphonie, les communications mensuelles hors forfait sont facturées à terme échu le mois suivant. Les communications de la formule « abonnement + consommations » sont également facturées à terme échu.

Les communications téléphoniques sont facturées aux tarifs en vigueur mentionnés dans le document commercial remis au Client lors de la souscription au service Téléphonie. Ces tarifs sont susceptibles d'évoluer en cours de Contrat.

Le prix des services et des prestations, ainsi que les mises à jour des tarifs sont consultables sur les sites Internet [www.tvnetservicestalange.com](http://www.tvnetservicestalange.com)

Le premier mois d'abonnement aux services est facturé au prorata à compter de la date de prise d'effet de chaque service souscrit. Un prorata est également appliqué lors d'une modification du Contrat en cours de mois.

Le prix mensuel de l'abonnement est susceptible d'être modifié par ENERGIES & SERVICES TALANGE en cours de Contrat, y compris durant la période minimum. Si tel devait être le cas, ENERGIES & SERVICES TALANGE informerait le Client du nouveau prix dans les conditions de l'article 12 des présentes.

Le changement de formule d'abonnement est gratuit pour le service Internet dans la limite de deux changements par an et en dehors des offres promotionnelles. Il est gratuit lors d'un transfert d'abonnement dans le cadre d'un déménagement sur les zones de desserte de ENERGIES & SERVICES TALANGE, si ce transfert est techniquement réalisable. Le précédent tarif sera valable jusqu'à la date de prise d'effet de la nouvelle offre choisie par le Client.

Concernant le service Téléphonie :

-l'attribution d'un nouveau numéro de téléphone géographique par ENERGIES & SERVICES TALANGE peut à titre exceptionnel être demandée par le Client. Cette demande qui doit être dûment justifiée sera facturée conformément au tarif en vigueur au jour de la demande.

-le portage du numéro de téléphone attribué par le précédent opérateur du Client est facturé au tarif en vigueur.

ENERGIES & SERVICES TALANGE adresse gratuitement, à tout Client qui en fait la demande, le détail des communications téléphoniques, disponibles sur le site [allo.tvnetservicestalange.fr](http://allo.tvnetservicestalange.fr), rubrique « Mes archives », passées par le Client durant la période de facturation. Néanmoins, les communications en dehors du forfait sont mentionnées sur la facture suivante. Le relevé détaillé des communications du Client établi par ENERGIES & SERVICES TALANGE est présumé exact. Le Client peut néanmoins en apporter la preuve contraire en cas de contestation des numéros d'appel y figurant. Cette preuve doit être circonstanciée.

Les données figurant sur le journal d'appel, rubrique « Mon journal d'appels » sont non contractuelles et fournies à titre indicatif. Les transferts d'appels vers mobiles, numéros fixes....n'apparaissent pas dans le journal d'appels mais peuvent faire l'objet d'une facturation au Client.

Un duplicata de factures câble pourra être délivré au Client sur demande, au tarif indiqué dans le tarif des prestations en vigueur au moment de la demande.

Le Client est redevable du montant de chaque abonnement mensuel qui pourra être exigible sur une seule facture jusqu'à la date de résiliation d'un service ou du Contrat, dans le respect de la durée minimum liée à chaque abonnement.

ENERGIES & SERVICES TALANGE tient à disposition de ses Clients soit sur [www.tvnetservicestalange.com](http://www.tvnetservicestalange.com) soit aux accueils, l'ensemble des documents commerciaux ainsi que le tarif de ses prestations.

#### **7. Modalités de paiement :**

Les factures établies par ENERGIES & SERVICES TALANGE sont payables, au plus tard, à la date qui y est indiquée, par prélèvement automatique, [www.tvnetservicestalange.com](http://www.tvnetservicestalange.com)

#### **8. Recouvrement des impayés :**

A tout moment le Client rencontrant des difficultés de paiement peut prendre contact avec ENERGIES & SERVICES TALANGE afin d'analyser sa situation et définir des modalités de paiement de sa dette, notamment un échelonnement. En cas d'impayés, le Client est relancé par courrier. En l'absence de réaction, il est procédé à la déconnexion du ou des services concernés par les impayés, la remise en service sera facturée 60€ HT TTC. Après une dernière relance écrite, ENERGIES & SERVICES TALANGE se réserve le droit de transmettre les dossiers d'impayés à un Huissier de Justice ou à un service de recouvrement externe. Tous les frais judiciaires liés au recouvrement des créances impayées sont à la charge du Client. Dans l'hypothèse où un tiers payeur est spécifié au Contrat, le Client n'est pas exonéré de son obligation de paiement en cas de défaillance dudit tiers et reste redevable du paiement de ses factures. Il est précisé que le Client rencontrant des difficultés financières peut s'adresser à différents organismes susceptibles de lui accorder une aide.

#### **9. Résiliation :**

Le Client prend acte de ce que la résiliation du Service d'accès à Internet, et ce quelle qu'en soit la cause, engendre la perte irréversible de l'intégralité des données.

A l'issue de la période minimum, la résiliation du Contrat ou d'un ou plusieurs services doit être communiquée :

-par lettre recommandée avec accusé de réception et adressée au service câble de ENERGIES & SERVICES TALANGE,

-par e-mail, envoyé uniquement à l'adresse [www.tvnetservicestalange.com](http://www.tvnetservicestalange.com),

et cela même si le Client a déjà fait part au service Energies de ENERGIES & SERVICES TALANGE de la résiliation de ses abonnements Energie.

Le Contrat ou l'un des services peut être résilié avant la fin de la période minimum prévue aux conditions particulières en cas de force majeure et de motifs légitimes tels que notamment licenciement, maladie, difficultés financières importantes, ou en cas de déménagement. Dans ce dernier cas, le Client devra prévenir ENERGIES & SERVICES TALANGE au moins huit (8) jours avant son déménagement et fournir à ENERGIES & SERVICES TALANGE l'adresse à laquelle sa facture de résiliation devra être envoyée.

Tout motif de résiliation devra être justifié à ENERGIES & SERVICES TALANGE par le Client (par exemple fourniture d'un état des lieux de sortie, attestations de surendettement...)

A l'issue de la période minimum, le Client peut résilier le Contrat ou l'un des services à tout moment. Le service Téléphonie étant lié au Service Internet, il ne pourra être résilié avant la fin de la période minimale d'engagement souscrite pour le service Internet.

La résiliation du Contrat par le Client peut résulter également d'une demande de portabilité sortante effectuée par le Client auprès d'un nouvel opérateur.

La résiliation prend effet dès réception du courrier recommandé, de l'e-mail du Client ou de la présentation des pièces justificatives.

Pour le Client abonné à la formule illimitée du service Téléphonie, la facturation des consommations hors forfait lui parviendra le mois suivant celui de la résiliation.

Chaque partie pourra également résilier le Contrat en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution de ses obligations contractuelles par l'autre partie, sans préjudice de tous dommages et intérêts, après avoir adressé à celle-ci un courrier recommandé de mise en demeure, resté infructueux pendant quinze (15) jours. Cette résiliation pourra notamment intervenir en cas de non-respect par le Client de ses engagements financiers. ENERGIES & SERVICES TALANGE se réserve le droit de

réilier le service de Téléphonie ou le Contrat si les montants d'impayés sont estimés trop importants et mettent en péril la situation financière du Client.

ENERGIES & SERVICES TALANGE se réserve également le droit de résilier unilatéralement le Contrat si le Client ne récupère pas son modem dans le délai de trois (3) mois suivant la signature du Contrat. Dans ce cas, tous les travaux réalisés par ENERGIES & SERVICES TALANGE telle l'installation de la ou des prise(s) seront facturés au Client au tarif en vigueur.

De plus s'il apparaît que le Client est débiteur de ENERGIES & SERVICES TALANGE au titre de contrat d'abonnement TV et /ou Internet et Téléphonie à une autre adresse que celle indiquée lors de la souscription ou à un autre nom, ENERGIES & SERVICES TALANGE se réserve le droit de mettre fin au contrat dès la découverte de cette dette, moyennant des frais de gestion. Une fois la dette apurée, le Client pourra signer de nouveau un contrat.

Le Client reste redevable vis-à-vis du service câble ENERGIES & SERVICES TALANGE du montant des sommes restant dues jusqu'au jour de la résiliation effective indiquée par ENERGIES & SERVICES TALANGE.

#### **10. Transfert du Contrat :**

Lors de son déménagement, au lieu d'une résiliation, le Client peut opter pour un transfert de son Contrat à sa nouvelle adresse à la condition expresse que cette dernière soit raccordable au réseau câblé de ENERGIES & SERVICES TALANGE, et qu'il soit à jour du paiement de ses factures câble. Si tel est le cas, le génie civil en domaine public est pris en charge par ENERGIES & SERVICES TALANGE et le génie civil en domaine privé est à la charge du Client pour une maison individuelle et peut être pris en charge par ENERGIES & SERVICES TALANGE pour un logement collectif. Le ou les droit(s) d'accès aux services souscrits, quel que soit le type d'habitation, sont pris en charge par ENERGIES & SERVICES TALANGE. En fonction des services souscrits avant le transfert, la prise correspondante sera installée gratuitement par ENERGIES & SERVICES TALANGE, à raison d'une prise TV et/ou d'une prise Internet par logement. Le transfert peut être demandé par le Client dans les trois (3) mois qui suivent la résiliation de son Contrat. Le transfert peut éventuellement entraîner des modifications des services souscrits. Toute demande de transfert devra être suivie d'effet sous trois (3) mois à compter de la signature de l'avenant, assorti d'une nouvelle période d'engagement de 12 (douze) mois.

#### **11. Modifications du Contrat par ENERGIES & SERVICES TALANGE :**

ENERGIES & SERVICES TALANGE s'engage à informer le Client par courrier, e-mail, ou tout autre support durable un mois à l'avance, de toute modification portant sur les prix ou les services fournis. Les modifications des services et des tarifs sont également disponibles sur les sites Internet [www.tvnetservicestalange.com](http://www.tvnetservicestalange.com)

En cas d'acceptation expresse des modifications par le Client, les nouvelles dispositions s'appliqueront à la date du changement effectif. En cas de non-acceptation expresse de ces modifications, le Client aura la faculté de résilier le service concerné par la modification. Il devra procéder à cette résiliation, par lettre simple ou recommandée, e-mail, envoyée à ENERGIES & SERVICES TALANGE au plus tard dans le mois suivant le changement effectif. A défaut de réponse du Client, le service concerné se poursuivra aux nouvelles conditions à la date de modification effective, le Client ayant la possibilité de résilier ce service, sans pénalité de résiliation ni droit à dédommagement, dans les quatre (4) mois suivant le changement effectif.

#### **12. Restitution des matériels :**

Lors de la résiliation du Contrat, le Client a l'obligation de rapporter l'ensemble des éléments fournis par ENERGIES & SERVICES TALANGE dans leur emballage d'origine. Cette restitution devra intervenir dans les trois (3) jours suivant la résiliation du service. La restitution fait l'objet d'un document écrit remis au Client sur lequel sont indiqués les éléments restitués et les éventuels coûts de remplacement des pièces manquantes. La vérification du bon fonctionnement du modem est réalisée ultérieurement. En cas de non-fonctionnement, les frais de remise en état ou de remplacement pourront être facturés au Client aux tarifs en vigueur au jour de la restitution. En cas de non-restitution du modem ou du décodeur HD, ENERGIES & SERVICES TALANGE facturera le matériel et ses équipements au tarif en vigueur. Tout impayé pourra faire l'objet d'un recouvrement amiable puis judiciaire (frais correspondants à la charge du Client). La facture correspondante pourra être prélevée pour les Clients bénéficiant de ce mode de paiement.

#### **13. Accès au réseau câblé et aux services :**

L'accès au réseau câblé sera en principe assuré en permanence et ENERGIES & SERVICES TALANGE fera ses meilleurs efforts pour garantir une continuité des services, sous réserve de contraintes et aléas indépendants de la volonté de ENERGIES & SERVICES TALANGE, affectant la continuité et la qualité du service, et ne pouvant être raisonnablement surmontés ou évités malgré les précautions prises lors de la conception, de la construction, de l'entretien et de l'exploitation du réseau.

Les contraintes et aléas peuvent être soit :

- inhérents aux matériels ou aux logiciels compte tenu des connaissances acquises en la matière et des technologies utilisables ;
- extérieurs au réseau dans le cas d'actions de tiers volontaires ou accidentelles, d'incendie, d'explosion, d'accident de toute nature.

Ces cas ne sont pas limitatifs et peuvent constituer un cas de force majeure pouvant entraîner une suspension temporaire des obligations des parties.

En cas de nonaccès aux services, le Client devra en aviser ENERGIES & SERVICES TALANGE dans un délai d'une (1) semaine. Dès lors ENERGIES & SERVICES TALANGE et le Client s'efforceront d'identifier la cause de l'échec.

Sous réserve de faisabilité technique, l'accès aux services est ouvert au Client particulier résidant strictement sur les zones de desserte de ENERGIES & SERVICES TALANGE.

ENERGIES & SERVICES TALANGE est autorisée à interrompre ses services 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 fréquentation des services, et le Client en sera informé au moins quarante-huit (48) heures

avant l'intervention. En cas d'interruption du service, ENERGIES & SERVICES TALANGE prendra immédiatement les dispositions nécessaires pour assurer sa remise en route dans les meilleurs délais.

Des interruptions non programmées peuvent survenir, notamment en cas de panne sur le réseau électrique ou d'évènements climatiques privant les abonnés de courant et entraînant par ricochet un arrêt des services. ENERGIES & SERVICES TALANGE ne peut donc garantir un fonctionnement des services 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Des interruptions, notamment du service Téléphonie, peuvent également survenir en raison de la technologie de voix sur IP. Dans ce cas, ENERGIES & SERVICES TALANGE fera également ses meilleurs efforts pour rétablir les services le plus rapidement possible.

#### **14. Raccordement ou reconnexion au réseau câblé :**

La reconnexion consiste en la remise du signal à la prise par ENERGIES & SERVICES TALANGE.

Le raccordement consiste en l'installation d'une prise trois (3) points.

Le raccordement ou la reconnexion du Client au réseau câblé est réalisé par ENERGIES & SERVICES TALANGE éventuellement facturé au tarif en vigueur au jour de la demande, en présence du Client ou de son représentant, dans les trente (30) jours suivant la conclusion du Contrat, sauf en cas de contraintes techniques particulières dont le Client sera informé ou à la demande du Client. Si ce délai devait être dépassé alors le Client sur demande écrite adressée au Service Commercial câble de ENERGIES & SERVICES TALANGE pourra prétendre à une indemnité égale à la moitié de la somme demandée pour effectuer le raccordement. Cette indemnité ne sera pas due dans les cas où le retard est imputable à des cas de force majeure pour ENERGIES & SERVICES TALANGE ou du fait du Client.

Le personnel de ENERGIES & SERVICES TALANGE, ou toute autre personne mandatée par elle à cet effet, devra pouvoir accéder librement aux locaux indiqués aux conditions particulières pour procéder à la mise en place ou au contrôle de l'installation du Client. Le matériel de télévision doit être libre d'accès et le raccordement de toute prise doit pouvoir s'effectuer sans déplacement des éléments de mobilier.

Pour le service TV, le raccordement comprend la fourniture d'un câble d'une longueur maximale de vingt-cinq (25) mètres en maison individuelle et de quinze (15) mètres en logement collectif, à compter du point d'entrée dans les locaux visés aux conditions particulières. Les prestations et réglages demandés par le Client, en sus de ce qui précède, seront facturés au Client aux tarifs en vigueur au jour de la prestation.

#### **15. Qualité de service et Indemnisations:**

Sur une année glissante, ENERGIES & SERVICES TALANGE s'engage à assurer une disponibilité du Service supérieure ou égale à 97 %, une disponibilité de la ou les messagerie(s) du Client, en ce qui concerne l'envoi et la réception de messages, supérieure ou égale à 99 %, une disponibilité de l'affichage de la mise à jour des pages personnelles supérieure ou égale à 98%.

La capacité du débit minimum descendant est de 128 kbits/s entre la tête de réseau de ENERGIES & SERVICES TALANGE et le modem remis au Client : le débit minimum descendant dépend de la configuration des équipements du Client et ne relève pas de la responsabilité de ENERGIES & SERVICES TALANGE.

Pour prétendre à une indemnisation dans le cas du non respect de ces engagements, le Client devra signaler à ENERGIES & SERVICES TALANGE par écrit au Service Commercial câble le non-respect des engagements évoqués susdits dans un délai de trois (3) jours ouvrables, à compter de la constatation de l'incident.

Ce dédommagement n'est pas dû dans le cas où le retard n'est pas imputable directement à ENERGIES & SERVICES TALANGE ou relève d'un cas de force majeure.

#### **16. Rétablissement du Service et Indemnisations :**

ENERGIES & SERVICES TALANGE s'engage à rétablir le Service interrompu dans un délai de sept (7) jours ouvrables à compter de la réception d'un document écrit signalant l'incident à ENERGIES & SERVICES TALANGE adressé au Service Commercial câble. Le dépassement de ce délai de rétablissement ouvre droit au Client à une indemnité forfaitaire équivalente à (1)un mois d'abonnement au tarif en vigueur au jour de la prise en compte de la demande par ENERGIES & SERVICES TALANGE.

Ce dédommagement n'est pas dû dans le cas où le retard n'est pas imputable directement à ENERGIES & SERVICES TALANGE ou relève d'un cas de force majeure.

Les engagements de Qualité de service à l'article 16 et le Rétablissement du Service ne peuvent donner lieu à deux (2) compensations.

#### **17. Propriété des installations et des matériels :**

Les matériels installés par ENERGIES & SERVICES TALANGE jusqu'à et y compris la première prise TV et/ou Internet, sont mis à la disposition du Client pour son usage exclusif et restent la propriété de ENERGIES & SERVICES TALANGE. A ce titre, ils devront être maintenus en état de fonctionnement pendant toute la durée du Contrat. En particulier, ENERGIES & SERVICES TALANGE demeure propriétaire d'au moins une prise de Télévision et une prise Internet installées par ENERGIES & SERVICES TALANGE dans le logement. Le Client s'interdit de les endommager, de les démonter et de les emporter sous peine de se voir facturer leur réparation ou réinstallation dans le logement initial.

Le modem et leurs accessoires, remis au Client par ENERGIES & SERVICES TALANGE, restent la propriété de celle-ci et ne peuvent être saisis, vendus, échangés ou prêtés à un tiers par le Client.

Le modem est fournis dans son emballage d'origine et est accompagné de divers accessoires dont le détail figure sur le ou les reçu(s) remis au Client. L'ensemble de ces pièces est placé sous la responsabilité du Client qui en a la garde et est donc responsable de leur éventuelle détérioration, notamment en cas d'orage, d'intempéries ou d'une mauvaise utilisation de l'appareil, entraînant leur mise hors service. Le Client s'interdit d'effectuer toute ouverture de quelque nature que ce soit sur les matériels qui restent la propriété exclusive de ENERGIES & SERVICES TALANGE. La remise en état ou le remplacement de ces éléments en cours de Contrat seront facturés au Client, sauf en cas de détérioration imputable à ENERGIES & SERVICES TALANGE.

#### **18. Maintenance du réseau câblé :**

Pour pouvoir assurer la maintenance normale du réseau câblé, le Client autorise ENERGIES & SERVICES TALANGE à accéder à toutes les installations raccordées au réseau câblé. Le Client signalera immédiatement à ENERGIES & SERVICES TALANGE tout dérangement survenu dans le fonctionnement de l'installation, qu'il s'engage à laisser visiter par les seuls agents mandatés par ENERGIES & SERVICES TALANGE.

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 liées à un dysfonctionnement des installations situées en aval de la prise ;
- interventions de ENERGIES & SERVICES TALANGE sur les installations des Clients à la demande de ces derniers ;
- interventions sur des équipements de ENERGIES & SERVICES TALANGE 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 de ENERGIES & SERVICES TALANGE ;
- interventions sur les installations de ENERGIES & SERVICES TALANGE par des tiers non habilités ;
- prestations d'installation de kit et de maintenance du modem, effectuées par ENERGIES & SERVICES TALANGE au domicile du Client. Avant toute intervention, le Client devra effectuer une sauvegarde de ses fichiers, ENERGIES & SERVICES TALANGE ne pouvant être tenue pour responsable d'éventuelles pertes de données ;
- déplacements des techniciens suite à un appel non justifié par un problème relevant de la maintenance.

#### **19. Maintenance du matériel :**

La maintenance du modem mis à disposition du Client est de la compétence exclusive de ENERGIES & SERVICES TALANGE. Le Client s'interdit donc d'intervenir ou de faire intervenir un tiers sur ce matériel. La maintenance est assurée gratuitement par ENERGIES & SERVICES TALANGE dans ses locaux et pendant ses horaires d'ouverture. Toute demande d'intervention consécutive à une mauvaise manipulation par le Client ou un tiers fera l'objet d'une facturation aux tarifs en vigueur au jour de sa survenance.

#### **20. Assistance téléphonique Internet et Téléphonie :**

ENERGIES & SERVICES TALANGE met à la disposition de ses Clients, une assistance téléphonique accessible via le numéro 03 87 70 29 83 (prix d'un appel local depuis un poste fixe, inclus dans le forfait illimité pour un Client abonné à la téléphonie de ENERGIES & SERVICES TALANGE. Prix d'un appel depuis un portable selon opérateurs.)

Cette assistance ne prendra en compte que les questions strictement liées à l'établissement de la connexion ou à l'utilisation des logiciels fournis ou mis à disposition par ENERGIES & SERVICES TALANGE. En cas de modification des horaires et des prix de l'assistance téléphonique, ENERGIES & SERVICES TALANGE s'engage à en informer préalablement le Client dans les conditions de l'article 12 et à conserver un niveau de service équivalent.

Pour chaque appel du Client au service d'assistance téléphonique, le Client sera identifié par le service et les informations fournies par le Client pourront être stockées et traitées par ENERGIES & SERVICES TALANGE.

#### **21. Portabilité entrante et sortante**

La date de portage ne peut faire l'objet d'aucune modification de la part du Client. ENERGIES & SERVICES TALANGE informe le Client que le Service est susceptible d'être suspendu ou perturbé le jour du portage et demande ainsi au Client lors d'une portabilité entrante ou sortante de prendre toute disposition utile afin que la suspension de service ou les perturbations au jour du portage soient sans conséquence pour lui. Dans tous les cas, ces dernières n'ouvrent pas droit à indemnisation pour le Client et n'engagent pas la responsabilité de ENERGIES & SERVICES TALANGE.

##### **21.1 Portabilité entrante**

La portabilité entrante consiste pour le Client, titulaire de la ligne, à pouvoir continuer à utiliser le numéro de téléphone fixe qui lui a été attribué par un autre opérateur que ENERGIES & SERVICES TALANGE.

Si le Client opte pour la portabilité entrante dans les conditions particulières, ENERGIES & SERVICES TALANGE en fait la demande à l'opérateur précédent. Le Client donne ainsi mandat à ENERGIES & SERVICES TALANGE en vue d'effectuer les démarches et opérations techniques nécessaires à cette portabilité entrante. Cette demande entraîne uniquement la résiliation du Contrat de Téléphonie passé entre l'opérateur précédent et le Client. Il appartient au Client de résilier ses autres Contrats (TV et Internet) voire le Contrat Téléphonie mais seulement une fois que la portabilité entrante a été effectivement réalisée par ENERGIES & SERVICES TALANGE auprès de son ancien opérateur. L'ensemble du matériel (box, câble....) doit par la même occasion être renvoyé au précédent opérateur. Il est rappelé au Client que le numéro de téléphone fixe, objet de la demande de portabilité entrante, doit toujours être actif au moment du portage. La portabilité entrante du numéro de téléphone fixe ne pourra être effective que si la résiliation est acceptée par le précédent opérateur. Le Client reste tenu de toutes ses obligations, notamment financières, envers le précédent opérateur jusqu'au jour de la résiliation. ENERGIES & SERVICES TALANGE ne peut pas être tenue pour responsable de l'impossibilité de porter en entrant le numéro du Client, ni du délai de report ou du refus opposé par le précédent opérateur.

Le Client ne pourra en aucun cas céder à un tiers le numéro pour lequel il a demandé la portabilité entrante.

Le Client est informé que :

- la portabilité entrante du numéro n'emporte pas le transfert des services dont il bénéficiait au titre du Contrat souscrit antérieurement.
- le service est susceptible d'être suspendu ou perturbé le jour du portage.

### **21.2 Portabilité sortante**

L'acceptation de la demande de portabilité sortante de l'abonné transmise par le nouvel opérateur du Client à ENERGIES & SERVICES TALANGE est subordonnée aux conditions suivantes :

- la demande de portabilité sortante ne peut être effectuée que par le nouvel opérateur du Client et sur la demande de ce dernier.
- le Client ne doit en aucun cas et pour quelque motif que ce soit avoir résilié son Contrat d'abonnement au service de Téléphonie auprès de ENERGIES & SERVICES TALANGE avant la date de portage effective.
- le numéro fixe porté ne peut faire l'objet d'autre demande de portabilité simultanée.

L'acceptation de la demande de portabilité sortante sera confirmée au Client par le nouvel opérateur.

La demande de portabilité sortante vaut demande de résiliation de la part du Client du Contrat d'abonnement au Service de Téléphonie auprès de ENERGIES & SERVICES TALANGE.

La résiliation du contrat d'abonnement au service de Téléphonie auprès de ENERGIES & SERVICES TALANGE prend effet le jour du portage effectif du numéro, uniquement pour ce service et sans préjudice des dispositions contractuelles relatives aux durées d'engagement.

Le Client reste tenu des obligations qui le lient à ENERGIES & SERVICES TALANGE et notamment éventuellement :

- du respect du délai minimum d'engagement de (1) un an
- de tout paiement des communications hors forfait restant à facturer.

ENERGIES & SERVICES TALANGE demeure, en tout état de cause, étrangère aux relations contractuelles entre le Client et le nouvel opérateur. La responsabilité de ENERGIES & SERVICES TALANGE ne saurait être engagée à raison de faute, d'inexécution, de défaillances ou de dysfonctionnements imputables au Client ou au nouvel opérateur du Client et qui auraient pour effet de retarder, d'interrompre, de perturber ou d'empêcher ce portage.

## **22. Annuaire:**

Lors de la souscription au Service de Téléphonie, le Client peut choisir d'être inscrit dans la base de données des abonnés de ENERGIES & SERVICES TALANGE. Cette base, sous réserve des droits exprimés par le Client en matière de protection de ses coordonnées, est mise à disposition des fournisseurs de renseignements téléphoniques et des éditeurs d'annuaire imprimés et électroniques qui en font la demande, et ce, à des fins de parution et de communication au public.

Le Client garantit ENERGIES & SERVICES TALANGE de l'exactitude de toutes les informations fournies en vue de son inscription dans la base de données de ENERGIES & SERVICES TALANGE et reste seul responsable de la conformité et de la mise à jour de ces informations

ENERGIES & SERVICES TALANGE n'est pas responsable de la non-reprise des données ou des données reprises de façon erronée par les éditeurs ainsi que de la date de publication des bases d'annuaire.

Le Client a la possibilité de s'opposer à tout moment et gratuitement à ce que son numéro de téléphone ainsi que ses coordonnées soient publiées dans les annuaires et communiquées par les services de renseignement. Le Client peut également limiter à tout moment et gratuitement les critères de parution concernant ses coordonnées en prenant contact auprès du Service Commercial câble de ENERGIES & SERVICES TALANGE.

Ainsi, le Client peut choisir de ne faire apparaître que :

- l'initiale du prénom du titulaire du Contrat
- le nom et prénom en entier du titulaire du Contrat et un autre prénom
- le nom et prénom du titulaire du Contrat et un autre nom-prénom

et s'opposer :

- à ce que l'adresse complète de son domicile figure sur les annuaires et services de renseignements
- que ces données à caractère personnel soient utilisées dans des opérations de prospection directes par voie postale ou par voie de communications électroniques à l'exception d'opérations concernant la fourniture du Service et relevant de la relation contractuelle entre le Client et ENERGIES & SERVICES TALANGE,
- ou encore à figurer dans des listes permettant la recherche inversée de son identité à partir de son numéro de téléphone.

Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, de modification et de suppression de ses données.

## **23. Responsabilités :**

### **Responsabilité de ENERGIES & SERVICES TALANGE :**

ENERGIES & SERVICES TALANGE ne pourra être tenue pour responsable que pour les services définis à l'Article 2 des dommages personnels, directs et certains subis par le Client, à l'exclusion de tout dommage indirect, causé par sa faute, à charge pour le Client de prouver l'existence du dommage, le préjudice et le lien de causalité les liant. En l'absence de dol ou de faute lourde de ENERGIES & SERVICES TALANGE, seuls les dommages prévisibles seront indemnisés.

ENERGIES & SERVICES TALANGE ne saurait être tenue pour responsable des pannes, coupures de lignes, mauvaise configuration de matériel, des équipements, etc. qui ne sont pas sous son contrôle direct ou qu'elle n'a pas fourni, et notamment des liaisons de tout type assurées par d'autres prestataires.

ENERGIES & SERVICES TALANGE est responsable de la qualité de la connexion depuis le nœud Internet jusqu'au point d'entrée du réseau, propriété de ENERGIES & SERVICES TALANGE, au domicile du Client.  
ENERGIES & SERVICES TALANGE ne garantit pas les taux de transfert et les temps de réponse des informations circulant sur le réseau Internet.

En l'absence de faute de sa part, ENERGIES & SERVICES TALANGE ne saurait être tenue pour responsable de tous dégâts accidentels ou volontaires causés au Client par des tiers du fait ou par le biais de leur connexion à Internet.

ENERGIES & SERVICES TALANGE est responsable des outils logiciels mis à la disposition de ses Clients lors de la souscription du Contrat et nécessaires à la connexion et à l'échange de données entre le site du Client et la plate-forme informatique ENERGIES & SERVICES TALANGE, sauf en cas d'utilisation par le Client non-conforme aux instructions de ENERGIES & SERVICES TALANGE.

Responsabilité du Client :

Le présent Contrat n'exonère pas le Client de sa responsabilité civile et pénale dans le cadre des droits liés à l'utilisation de logiciels informatiques et de l'utilisation d'Internet et des outils informatiques liés. Le Client est responsable des informations qu'il fait transiter sur le réseau ENERGIES & SERVICES TALANGE, en diffusion ou en lecture, même s'il n'en est pas le créateur. Le Client est responsable de sa propre sécurité informatique.

L'abonnement et les éléments de reconnaissance, fournis et envoyés par ENERGIES & SERVICES TALANGE par courrier postal pour des raisons de confidentialité, sont personnels et ne peuvent en aucun cas être transférés à un tiers sous peine de résiliation immédiate. Il est expressément convenu que le Client qui cède son Contrat en violation de l'interdiction ci-dessus, reste redevable du règlement du prix de l'abonnement et de l'intégralité des communications effectuées.

Restent également à la charge du Client, sans que puisse être recherchée la responsabilité de ENERGIES & SERVICES TALANGE, les conséquences dommageables de ses fautes ou négligences ainsi que de celles des personnes ou des choses dont il a la garde.

Il est formellement interdit au Client, sous peine de résiliation de son abonnement et sans préjudice de tous dommages et intérêts et poursuites :

- d'introduire dans le réseau des perturbations de toute nature, notamment des virus ou des envois massifs de e-mails non sollicités,
- de se rendre coupable d'acte de piratage d'œuvres de tiers, notamment par le biais de téléchargement non autorisé,
- de se rendre coupable d'intrusions non autorisées dans un système informatique par quelque moyen que ce soit,
- d'apporter toute modification aux logiciels mis à sa disposition sans autorisation préalable de ENERGIES & SERVICES TALANGE,
- d'effectuer tous agissements visant à se connecter au réseau ENERGIES & SERVICES TALANGE sans abonnement, sous peine de se rendre coupable d'infraction,
- d'utiliser sa connexion pour intervenir ou essayer d'intervenir sur des applications autres que celles mises à sa disposition dans le cadre de l'abonnement,
- de partager sa connexion avec des tiers (en particulier technologie WIFI),
- d'enfreindre les législations en vigueur relatives au respect des bonnes mœurs et de l'ordre public, à la diffamation, aux injures ou discriminations, à la protection de la vie privée (notamment droit à l'image) et de la propriété intellectuelle (notamment droit d'auteur),
- d'utiliser le Service de téléphone :
  - à des fins autres que personnelles et familiales
  - générant une consommation de communications supérieure à 12h par jour
  - en tant que passerelle de réacheminement de communications
  - de façon ininterrompue par le biais notamment d'une composition automatique et en continue de numéros sur la ligne
  - sur des lignes groupées ou sur une ligne RNIS
  - pour l'envoi en masse de messages, de façon automatisée ou non, et ce, qu'elle qu'en soit la finalité
  - à des fins de cession, revente totale ou partielle
  - vers des services accessibles depuis des serveurs vocaux ou Internet consultables par le biais d'un numéro géographique ou mobile et d'une façon plus générale l'utilisation du Service de Téléphone vers toute plateforme de service bénéficiant d'une rémunération directe ou indirecte du fait de la durée des appels passés par le Client.

Ces cas ne sont pas limitatifs et ENERGIES & SERVICES TALANGE se réserve le droit de résilier ou suspendre le Contrat en cas d'agissement illicite ou illégal constaté par ENERGIES & SERVICES TALANGE ou les autorités publiques compétentes. ENERGIES & SERVICES TALANGE ne saurait être tenue pour responsable de tels agissements envers le Client ou les tiers.

Il est notamment rappelé ici que le piratage nuit à la création artistique et est passible de poursuites. Le Client reconnaît que, en cas de manquement à cette obligation il pourra être identifié par tout ayant droit et par la haute Autorité pour la diffusion pour la diffusion des œuvres et protection des droits sur Internet (Hadopi) aux fins de voir mener contre lui une procédure administrative et judiciaire. Le Client pourra recevoir des notifications relatives au dit manquement et être inscrit dans le traitement automatisé de données relatif aux personnes ayant commis un manquement similaire. Par ailleurs, le Client reconnaît que la violation des droits d'auteur ou des droits voisins (telle que par exemple la reproduction, la représentation, la mise à disposition ou la 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) constitue un acte de contrefaçon, passible de sanctions civiles et /ou pénales. Ces dernières peuvent aller jusqu'à trois (3) ans d'emprisonnement et 300 000 (trois cent mille) euros d'amende, assorties le cas échéant des peines complémentaires prévues au Code pénal (par exemple suspension d'abonnement à Internet).

Le visionnage de programmes de catégorie V (œuvres cinématographiques interdites aux mineurs de 18 ans ainsi que les programmes pornographiques ou de très grande violence réservés à un public averti) est susceptible de nuire à l'épanouissement physique, mental ou moral des mineurs. Toute personne qui permettrait à des mineurs d'avoir accès à de tels programmes s'expose à des sanctions pénales (articles 227-22 et 227-24 du Code Pénal). Conformément au droit en vigueur,

ENERGIES & SERVICES TALANGE met à la disposition du Client un dispositif de contrôle parental, à savoir un système de verrouillage rendant impossible l'accès à ces programmes de catégorie V sans la saisie d'un code personnel (code PIN) que le Client s'engage à ne pas communiquer à un tiers. Le Client devra ainsi créer un code d'accès à ces programmes contenant au moins quatre (4) chiffres et dédié à cet usage, y compris s'il n'envisage pas de visionner de tels programmes et préserver la confidentialité de ce code. Par la suite, le Client devra obligatoirement renseigner au préalable ce code pour accéder et visionner un de ces programmes. Dans tous les cas, ENERGIES & SERVICES TALANGE invite le Client à sa rapporter à la signalétique mise en place par les Editeurs des chaînes et/ou stations.

Dans le cadre du service de Télévision, le Client reconnaît et accepte expressément qu'il ne lui est pas permis de diffuser ou d'enregistrer les programmes en vue d'une représentation ou reproduction au public, hors du cercle familial. Il s'engage à ne pas rendre les dits programmes disponibles sur Internet.

Le Client reconnaît être informé par les présentes que conformément à la Recommandation du Conseil Supérieur de l'Audiovisuel et du Ministère de la santé regarder la Télévision, y compris les chaînes présentées comme spécifiquement conçues pour les enfants de moins de trois (3) ans, peut entraîner chez ces derniers des troubles du développement tels que passivité, retards de langage, agitation, troubles du sommeil, troubles de la concentration et dépendance aux écrans..... De même le Client reconnaît être informé que visionner des programmes en 3 D peut entraîner des maux de tête, nausées....

### **Responsabilité des parties dans le cadre d'un hébergement de site web**

#### Responsabilité de ENERGIES & SERVICES TALANGE :

L'hébergement d'un site web sur le serveur de ENERGIES & SERVICES TALANGE est soumis à la loi pour la confiance dans l'économie numérique n° 2004-575 du 21 juin 2004. La prestation d'hébergement ne concerne que l'hébergement gratuit de pages personnelles. ENERGIES & SERVICES TALANGE n'est soumise ni à une obligation générale de surveillance des informations transmises sur son réseau ou stockées dans ses équipements, ni à une obligation générale de rechercher des faits ou circonstances révélant des activités illicites, et ne saurait donc être responsable des contenus hébergés, cette responsabilité incombant au Client.

La responsabilité civile ou pénale de ENERGIES & SERVICES TALANGE ne saurait être engagée du fait de son activité d'hébergeur ou à raison des informations stockées à la demande du Client, si elle n'a pas effectivement eu connaissance du caractère illicite ou de faits et circonstances faisant apparaître le caractère illicite de cette activité ou de ces informations, ou si, ayant eu effectivement connaissance de ce qui précède, elle a agi promptement pour retirer les données ou en rendre l'accès impossible.

Le Client est informé que ENERGIES & SERVICES TALANGE procède néanmoins, de sa propre initiative ou sur demande de l'autorité judiciaire, à des opérations ciblées et temporaires de surveillance des contenus hébergés conformément à l'article 6-7 de la loi n°2004-575 du 21 juin 2004.

De plus, au vu de l'obligation qui lui est faite de concourir à la lutte contre les crimes contre l'humanité, l'incitation à la haine raciale ainsi que la pornographie infantile, ENERGIES & SERVICES TALANGE a mis en place sur son site [www.tvnetservicestalange.com](http://www.tvnetservicestalange.com) un lien permettant au Client de porter à la connaissance des autorités compétentes des actes ou informations illicites. En cas de découverte par ENERGIES & SERVICES TALANGE de tels agissements, celle-ci en informera immédiatement les autorités compétentes et suspendra l'accès au site concerné. Les données personnelles collectées dans le cadre de l'hébergement de site ou de pages personnelles seront également transmises.

#### Responsabilité du Client :

Le contenu des pages personnelles hébergées gratuitement sur le serveur ENERGIES & SERVICES TALANGE ne doit en aucun cas avoir un caractère commercial. Les associations à but non lucratif peuvent héberger des pages personnelles.

Les contenus qui transitent par le biais des équipements et du réseau de ENERGIES & SERVICES TALANGE sont placés sous la responsabilité de leur créateur et non sous celle de ENERGIES & SERVICES TALANGE. Le Client à l'obligation de respecter les bonnes mœurs et l'ordre public, les droits de propriété intellectuelle notamment les droits d'auteur (le contenu de son site ou de ses pages personnelles ne doit pas nuire à la création artistique), le droit au respect de la vie privée notamment le droit à l'image, cette liste n'étant pas exhaustive.

Le Client, éditeur d'un contenu sur Internet, a l'obligation de mettre à disposition du public les informations suivantes :

- noms, prénoms, domicile, numéro de téléphone, éventuellement numéro d'inscription au registre du commerce ou au répertoire des métiers ;
- nom du directeur ou codirecteur de la publication, éventuellement nom du responsable de la rédaction ;
- nom, dénomination ou raison sociale, adresse et numéro de téléphone de l'hébergeur.

Les personnes éditant un contenu à titre non-professionnel peuvent, si elles ont transmis les informations ci-dessus à ENERGIES & SERVICES TALANGE, ne mentionner sur leur site ou page personnelle que le dernier point ci-dessus.

A défaut de transmission des informations ci-dessus à ENERGIES & SERVICES TALANGE, celle-ci se réserve le droit de ne pas mettre en ligne les éléments du Client.

ENERGIES & SERVICES TALANGE peut être amenée à suspendre l'accès à tout site qui aurait pour objet de proposer un téléchargement illégal ou, de manière plus générale, qui enfreindrait les droits de tiers.

### **24. Données personnelles :**

Les données personnelles du Client sont recueillies par ENERGIES & SERVICES TALANGE dans le but de fournir, facturer, améliorer le service et optimiser sa qualité, ainsi que pour correspondre avec le Client et lui transmettre des offres commerciales, en rapport avec le service souscrit, susceptibles de l'intéresser. A ces fins, les données personnelles sont stockées et traitées par ENERGIES & SERVICES TALANGE, responsable du traitement, qui les communique exclusivement à ses sous-traitants dans les buts ci-dessus.

Conformément à la Loi n° 78-17 du 06/01/78 modifiée dite "Informatique et libertés", le Client dispose d'un droit d'opposition à tout traitement, et ce pour des motifs légitimes, d'un droit d'accès et de rectification ou suppression de ses données, à exercer auprès du Service Consommateurs de ENERGIES & SERVICES TALANGE par courrier ou e-mail (consommateurs@calixo.net).

Il est précisé de plus que, conformément à l'article 8 de la Loi 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique, ENERGIES & SERVICES TALANGE a l'obligation de collecter et conserver pendant un (1) an, ainsi que de transmettre à leur demande aux autorités publiques compétentes, les données de nature à permettre l'identification des personnes ayant contribué à la création de sites ou de pages personnelles hébergées par elle.

## **25. Coopération avec les Autorités publiques :**

ENERGIES & SERVICES TALANGE coopérera conformément à la Loi avec les autorités qui effectueraient des vérifications en relation avec des contenus et /ou services accessibles via le réseau Internet ou téléphonique ou avec des activités illégales exercées par un quelconque utilisateur du service Internet ou Téléphonie. La responsabilité d'ENERGIES & SERVICES TALANGE ne saurait être engagée en cas de communications d'éléments confidentiels relatifs aux données du Client en sa possession sur toute demande faite par les autorités judiciaires, policières ou administratives.

## **26. Réclamations :**

En cas de litiges, le Client est invité à adresser un courrier ou un mail à l'adresse suivante :

ENERGIES & SERVICES TALANGE - BP 82 - 10 Rue Emile Zola - 57525 TALANGE.

ENERGIES & SERVICES TALANGE s'engage à traiter la réclamation du Client dans un délai de sept (7) jours calendaires à compter de la réception de la réclamation. Le courrier de confirmation de la prise en compte de la demande du Client peut faire office de traitement. Un second courrier confirmera alors la réponse de ENERGIES & SERVICES TALANGE.

Après épuisement des recours amiables internes à ENERGIES & SERVICES TALANGE, le Client est en droit de saisir le conciliateur du tribunal d'instance de sa juridiction.

ENERGIES & SERVICES TALANGE et le Client s'efforceront de régler à l'amiable tout litige concernant l'interprétation ou l'exécution des présentes.

## **27. Intégrité du Contrat :**

Le Contrat ne peut être modifié que par avenant signé par ENERGIES & SERVICES TALANGE et le ou les Client(s) désigné(s) aux conditions particulières. Si l'une quelconque des stipulations du Contrat est déclarée nulle par un tribunal ou au regard d'une règle de droit ou loi en vigueur, elle sera réputée non écrite mais n'entraînera pas la nullité du Contrat. Le fait, pour l'une ou l'autre des parties, d'omettre de se prévaloir d'une des dispositions du Contrat, ne pourra en aucun cas impliquer renonciation par la partie intéressée à s'en prévaloir ultérieurement.

## **28. Juridiction compétente et droit applicable :**

A défaut d'accord amiable, tout litige portant sur l'interprétation et/ou l'exécution du Contrat, sera soumis aux tribunaux compétents de Colmar. Le Contrat, rédigé en langue française, est soumis au droit français.

## **29. Vente à distance et rétractation :**

Conformément aux articles L 121-20 et L121-20-2 du Code de la consommation, en cas de souscription du Contrat par un procédé de vente à distance, les Clients ont la faculté d'exercer leur droit de rétractation en adressant un courrier recommandé à ENERGIES & SERVICES TALANGE dans un délai de sept jours ouvrés à compter de leur acceptation de l'offre de service, ce droit ne pouvant plus être exercé si la fourniture du service a commencé, avec l'accord du Client, avant la fin de ce délai.

## **30. Démarchage et renonciation :**

En cas de souscription du Contrat via un procédé de démarchage en présence des Clients, ceux-ci ont la faculté d'exercer leur droit de renonciation en utilisant le formulaire ci-dessous. Ce droit doit être exercé dans le délai de sept jours, jours fériés compris, à compter de la commande ou de l'engagement d'achat, par lettre recommandée avec accusé de réception. Si le délai expire un samedi, dimanche, jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. En cas de démarchage, la juridiction compétente sera définie par le droit commun.

Reproduction intégrale des articles L121-23 et L121-24 à L121-26 du Code de la Consommation relatifs au **démarchage**.

### **Article L121-21**

Est soumis aux dispositions de la présente section quiconque pratique ou fait pratiquer le démarchage, au domicile d'une personne physique, à sa résidence ou à son lieu de travail, même à sa demande, afin de lui proposer l'achat, la vente, la location, la location-vente ou la location avec option d'achat de biens ou la fourniture de services. Est également soumis aux dispositions de la présente section le démarchage dans les lieux non destinés à la commercialisation du bien ou du service proposé et notamment l'organisation par un commerçant ou à son profit de réunions ou d'excursions afin de réaliser les opérations définies à l'alinéa précédent.

### **Article L121-23**

Les opérations visées à l'article L. 121-21 doivent faire l'objet d'un Contrat dont un exemplaire doit être remis au Client au moment de la conclusion de ce Contrat et comporter, à peine de nullité, les mentions suivantes :

1° Noms du fournisseur et du démarcheur ;

2° Adresse du fournisseur ;

3° Adresse du lieu de conclusion du Contrat ;

4° Désignation précise de la nature et des caractéristiques des biens offerts ou des services proposés ;

5° Conditions d'exécution du Contrat, notamment les modalités et le délai de livraison des biens, ou d'exécution de la prestation de services ;

6° Prix global à payer et modalités de paiement ; en cas de vente à tempérament ou de vente à crédit, les formes exigées par la réglementation sur la vente à crédit, ainsi que le taux nominal de l'intérêt et le taux effectif global de l'intérêt déterminé dans les conditions prévues à l'article L. 313-1 ;

7° Faculté de renonciation prévue à l'article L. 121-25, ainsi que les conditions d'exercice de cette faculté et, de façon apparente, le texte intégral des articles L. 121-23, L. 121-24, L121-25 et L. 121-26.

#### **Article L121-24**

Le Contrat visé à l'article L. 121-23 doit comprendre un formulaire détachable destiné à faciliter l'exercice de la faculté de renonciation dans les conditions prévues à l'article L. 121-25. Un décret en Conseil d'Etat précisera les mentions devant figurer sur ce formulaire.

Ce Contrat ne peut comporter aucune clause attributive de compétence.

Tous les exemplaires du Contrat doivent être signés et datés de la main même du Client.