

# Réseau de télécommunication par câble (TÉLÉRÉSEAU)

## Conditions générales d'utilisation

### 1. Champ d'application

- 1.1. Les présentes conditions générales régissent les rapports de droit entre Sinergy Commerce SA d'une part et le client d'autre part, relatifs à l'ensemble des prestations de service et produits (prestations) fournis par Sinergy Commerce SA à titre onéreux ou gratuit.

### 2. Prestations

- 2.1. Sinergy Commerce SA propose la fourniture sur le réseau câblé (téléseau) de signaux de radio et de télévision d'émetteurs suisses et étrangers, ainsi que d'autres services liés à la transmission de données, à l'Internet et aux télécommunications. L'utilisation de ces autres services est régie par des contrats distincts.
- 2.2. Sinergy Commerce SA fournit les prestations convenues dans les limites des capacités à sa disposition.
- 2.3. La version en vigueur des conditions générales ainsi que les offres courantes de Sinergy Commerce SA sont disponibles sur simple demande. Le descriptif des offres sert uniquement à informer.
- 2.4. Sinergy Commerce SA définit les programmes diffusés et remet au client qui en fait la demande une liste des canaux utilisés. Elle se réserve le droit d'opérer des changements dans l'offre de programmes et de fréquences, et d'interrompre sans motif, momentanément ou définitivement, la diffusion d'un ou de plusieurs programmes sans dédommagement pour le client.
- 2.5. Sinergy Commerce SA décline toute responsabilité quant au contenu des programmes diffusés.
- 2.6. Sinergy Commerce SA fournit les prestations telles qu'elles résultent de mandats ou de commandes de clients qui se rapportent à une offre de Sinergy Commerce SA.

### 3. Conditions préalables

- 3.1. Le client reconnaît que les prestations de Sinergy Commerce SA ne peuvent être fournies que si les conditions techniques préalables sont remplies. La condition préalable impérative pour l'utilisation des prestations de service est un raccordement au réseau câblé existant et compatible. Sinergy Commerce SA se réserve le droit exclusif de juger si les conditions sont remplies et donc de refuser un contrat si elle estime que tel n'est pas le cas.

- 3.2. Le client sait que, pour recevoir certains programmes dans une certaine gamme de fréquences, des récepteurs ou terminaux particuliers sont nécessaires. Ces informations sont disponibles auprès de Sinergy Commerce SA ou des revendeurs.
- 3.3. En particulier, Sinergy Commerce SA attire l'attention sur le fait que, pour tous programmes analogiques dans la gamme de fréquences de 300 à 450 MHz, des téléviseurs avec tuner hyperbande sont nécessaires.
- 3.4. Pour la réception du télétexte, des appareils avec décodeur télétexte sont nécessaires.
- 3.5. Pour recevoir les programmes numériques, un syntoniseur DVB® intégré ou un récepteur spécial est nécessaire.

#### **4. Abonnement**

- 4.1. La fourniture du signal peut commencer dès que le propriétaire du bâtiment ou son représentant respecte toutes les conditions préalables techniques ou financières tels que le paiement de la contribution au raccordement et d'autres frais en relation avec l'amenée du signal.
- 4.2. Indépendamment d'une demande d'abonnement faite auprès de Sinergy Commerce SA, les rapports juridiques entre cette dernière et le client ainsi que la fourniture de signaux commencent dans tous les cas dès qu'une prise raccordée au réseau câblé est à disposition du client.
- 4.3. Par le règlement de la première facture d'abonnement, le propriétaire ou le locataire accepte et confirme sa qualité de client. Dès lors, le client reconnaît implicitement les présentes conditions générales, les prix ainsi que les procédures et directives en vigueur qui régissent les installations du réseau câblé et les services diffusés.
- 4.4. Le droit du client à utiliser le signal livré est limité aux usages spécifiés dans les présentes conditions générales. Les programmes sont destinés exclusivement à l'usage privé du client, comme il est défini dans le droit d'auteur suisse.
- 4.5. Le client n'a pas le droit de fournir ou de revendre le signal à des tiers. Le client est avisé en temps utile de toute modification des tarifs des prestations de Sinergy Commerce SA et des rabais accordés sur les prestations. De telles modifications peuvent intervenir en tout temps, pour n'importe quelle échéance. Si le client subit un inconvénient notable du fait d'une telle modification, il peut résilier le contrat pour la date d'entrée en vigueur du tarif modifié. Ce droit de résiliation s'éteint dès l'entrée en vigueur du nouveau tarif ou rabais.

#### **5. Fourniture**

- 5.1. Sinergy Commerce SA livre le signal au client sur la base des présentes conditions générales.
- 5.2. Le client assume la responsabilité du respect des dispositions légales en vigueur.
- 5.3. En tout temps, Sinergy Commerce SA est autorisée à accéder aux prises afin d'effectuer des contrôles en tous genres. En cas d'infraction ou d'irrégularités, Sinergy Commerce SA peut recourir aux mesures prévues au chapitre 9.
- 5.4. Sinergy Commerce SA livre ses services en principe sans interruption pour chaque prise qui lui a été annoncée. Demeurent réservées les exceptions ci-après.

- 5.5. Sinergy Commerce SA a le droit de restreindre ou d'interrompre ses services sans indemnité :
- a) si le propriétaire du bâtiment ne donne pas suite à la demande de modifier son installation intérieure défectueuse, perturbant l'exploitation du réseau câblé, susceptible de perturber le bon fonctionnement des services diffusés ou ne correspondant plus aux normes en vigueur ;
  - b) en cas de force majeure tels que faits de guerre ou circonstances analogues, troubles intérieurs, grèves, sabotages, causes naturelles ;
  - c) lors d'événements extraordinaires tels qu'incendies, explosions, inondations, foudre, tempêtes de vent ou de neige, perturbations de tout genre ;
  - d) pour les besoins de l'exploitation du réseau, pour des réparations, pour des travaux d'entretien, d'extension ou de rénovation ;
  - e) en cas de mesures ordonnées par les autorités ;
  - f) en cas de perturbations dans les réseaux d'apport nationaux et des transmissions satellitaires ou en cas de perturbations résultant d'interférences avec d'autres émetteurs ;
  - g) en cas de litige avec les fournisseurs de prestations.
- 5.6. Les interruptions ou restrictions prévisibles de fourniture de longue durée seront, dans la mesure du possible, annoncées préalablement aux intéressés.
- 5.7. Le client n'a droit à aucune indemnité pour des dommages directs, indirects ou dérivés en cas de restrictions, de perturbations ou d'interruption des services.
- 5.8. Les clients sont tenus de prendre eux-mêmes toutes les dispositions propres à empêcher ou couvrir tout dommage ou accident dû à des événements extraordinaires, notamment la foudre.
- 5.9. Sinergy Commerce SA peut demander la mise hors service d'appareils et câbles de raccordement à la prise perturbant ou susceptible de perturber le bon fonctionnement des services diffusés. En cas de perturbation, Sinergy Commerce SA enjoint le client de remédier au problème. S'il n'est pas donné suite à la demande, les prises seront coupées et bloquées (plombées). Le client aura également à répondre des dommages causés.
- 5.10. Les restrictions, perturbations ou interruptions ne donnent lieu à aucune réduction, suppression ou remboursement de la redevance d'abonnement ; demeure réservé l'article 5.11.
- 5.11. Lors d'interruptions exceptionnelles de la fourniture de l'ensemble des signaux pendant plus de trois jours consécutifs, les factures d'abonnement seront équitablement réduites.
- 5.12. Le contrat d'abonnement est conclu pour une durée indéterminée.
- 5.13. Sous réserve d'autres dispositions, le client peut résilier son contrat d'abonnement au réseau câblé en tout temps, pour la fin d'un mois, moyennant un préavis d'un mois. Pour les autres services, le contrat signé et les conditions générales y relatives sont applicables.
- 5.14. La non utilisation temporaire d'appareils de radio ou de télévision ne dispense pas de l'acquittement de l'abonnement mensuel.

## **6. Prix et conditions**

- 6.1. Sinergy Commerce SA émet les prix et conditions, lesquels sont disponibles en tout temps.

## **7. Responsabilités du client**

- 7.1. Le client s'engage à utiliser les prestations fournies dans le cadre fixé par ces conditions générales et conformément aux lois suisses et internationales. Le client répond de l'utilisation des prestations, ainsi que de leur utilisation par des tiers.
- 7.2. Il doit s'acquitter de toutes les sommes facturées pour l'utilisation des prestations.
- 7.3. Le client reconnaît être seul responsable dans son foyer pour ne pas autoriser des mineurs à accéder à des contenus non appropriés. Sinergy Commerce SA ne répond en aucune manière des contenus que le client diffuse ou qu'il rend accessible à des tiers par le biais de la prestation fournie. Le client décharge Sinergy Commerce SA de toute réclamation de tiers.
- 7.4. Le client est tenu de communiquer en tout temps à Sinergy Commerce SA ses données actuelles, telles que son nom et son adresse, et de l'informer sans délai de toutes modifications possibles.

## **8. Facturation et paiement**

- 8.1. Sinergy Commerce SA perçoit le montant de l'abonnement auprès du client à intervalles réguliers. Afin d'en garantir le paiement, elle peut exiger en tout temps de la part du client des paiements anticipés, le dépôt d'une garantie bancaire ou de sûretés équivalentes. Sinergy Commerce SA peut refuser toute demande d'abonnement qui n'offre pas des garanties suffisantes. Les droits d'auteur et autres droits analogues dus pour la distribution par le câble font partie du montant facturé au client.
- 8.2. Les redevances fédérales de réception radio et télévision selon la Loi fédérale sur la radio et la télévision (LRTV) sont indépendantes des prestations de Sinergy Commerce SA. Leur encaissement est assuré par Serafe, organe suisse mandaté par la Confédération. Des informations détaillées sont disponibles à l'adresse Internet <http://www.serafe.ch>.
- 8.3. Les factures doivent être acquittées dans les trente jours à compter de leur édition au moyen du bulletin de versement remis au client ou par ordre de paiement bancaire ou postal. Aucune déduction ne peut être opérée. Après expiration du délai de paiement, les montants des factures impayées sont majorés des frais de sommation et autres frais (ports, intérêts, encaissement, interruption, remise en service, etc.).
- 8.4. Les prises non abonnées seront bloquées (plombées) ou coupées. Les coûts pour bloquer ou couper les prises, de même que tous les frais supplémentaires, sont supportés par le client.
- 8.5. L'occupant du logement ou de tout autre local comportant une prise bloquée (plombée) autorise en tout temps l'accès aux agents de Sinergy Commerce SA afin de contrôler les plombages. A défaut, la prise est considérée comme débloquée.
- 8.6. Toute prise trouvée débloquée ou toute autre irrégularité entraînera le paiement des factures depuis la dernière demande de résiliation d'abonnement de la prise ou le changement de locataire. Ces factures pourront être majorées et tiendront compte

des frais et de l'intérêt couru. Sinergy Commerce SA se réserve, par ailleurs, le droit de déposer une plainte auprès des autorités compétentes.

- 8.7. Les factures inexactes suite à une erreur ou omission peuvent être rectifiées pendant dix ans, même après paiement. Sont réservées les dispositions de l'article 8.6.
- 8.8. Les contestations n'autorisent pas le client à refuser le paiement des montants facturés ou le versement d'acomptes.

## **9. Suppression de prestations**

- 9.1. Sinergy Commerce SA peut mettre fin à la fourniture du signal et des services diffusés sans délai ni dommages et intérêts si le client :
  - a) malgré un rappel écrit, est en retard dans le paiement de ses factures ;
  - b) prélève le signal illicitement ;
  - c) refuse ou rend impossible aux agents de Sinergy Commerce SA l'accès à ses installations ;
  - d) emploie des installations ou un appareil non conformes aux prescriptions ;
  - e) ne fait pas remettre en état ses installations défectueuses ou causant des perturbations après avoir été mis en demeure par Sinergy Commerce SA ;
  - f) refuse de verser des paiements anticipés ou des acomptes, de déposer une garantie bancaire ou des sûretés équivalentes ;
  - g) ne respecte pas les obligations qui découlent des présentes conditions générales;
- 9.2. La cessation de la fourniture du signal ne libère pas le client de ses obligations, notamment pécuniaires, vis-à-vis de Sinergy Commerce SA.
- 9.3. Les frais de remise en service sont à la charge du client.

## **10. Protection des données et confidentialité**

- 10.1. Sinergy Commerce SA s'engage à traiter avec soin les données de ses clients et à respecter les dispositions légales sur la protection des données.
- 10.2. Sinergy Commerce SA traite les données personnelles aux fins de fournir et d'exécuter, conformément au contrat et à la loi, les prestations offertes, d'entretenir ses rapports avec la clientèle et de développer des offres de prestations selon les besoins des clients.
- 10.3. Sinergy Commerce SA peut aussi utiliser les données du client à des fins de marketing pour elle-même ou pour des partenaires commerciaux choisis, si le client n'en a pas expressément interdit l'utilisation.
- 10.4. Si Sinergy Commerce SA fournit une prestation en collaboration avec des tiers, que ce soit en Suisse ou à l'étranger, ou si le client fait appel à des prestations de tiers par l'intermédiaire des signaux de Sinergy Commerce SA, le client autorise expressément à communiquer aux dits tiers les données le concernant, dans la mesure où cette communication est nécessaire à la fourniture et à l'exécution de la prestation ou à l'encaissement.

## **11. Dispositions finales**

- 11.1. L'utilisation des signaux implique l'acceptation des présentes conditions générales et des tarifs en vigueur. Le client ne peut faire valoir qu'il les ignorait ; il les obtient, sur sa demande auprès de Sinergy Commerce SA. Si le client contrevient

intentionnellement aux dispositions des présentes conditions générales ou trompe de toute autre manière Sinergy Commerce SA, il est tenu de rembourser avec intérêts le dommage causé. De plus, Sinergy Commerce SA peut le déférer en justice.

- 11.2. Tout litige ayant pour objet l'interprétation ou l'exécution des présentes conditions sera tranché par les autorités judiciaires compétentes. Les contestations n'ont aucun effet suspensif sur le paiement des prestations.
- 11.3. Le for juridique se trouve à Martigny.
- 11.4. Les présentes conditions générales entrent en vigueur le 28 août 2009.