



**CONDITIONS GENERALES DE VENTE RIV 54**  
**« TELEVISION PAR CABLE – INTERNET – TELEPHONIE »**  
**(CLIENT PARTICULIER et PROFESSIONNEL) au 01.06.2021**

**1. Objet :**

Le présent document a pour objet de définir les conditions générales de vente, par RIV 54, de ses prestations de services « Télévision par câble - Internet - Téléphonie »

Réservées à un usage domestique et personnel ou à un usage professionnel du client , majeur au moment de la souscription , prestations délivrées à l'adresse d'installation indiquée lors de la souscription et rendues sur les réseaux câblés de Hussigny-Godbrange, Haucourt-Moulaine, Longlaville, Mexy, Mont Saint Martin, Saulnes, Thil, Tiercelet, Villerupt. 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 le site Internet [www.riv54.com](http://www.riv54.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 en fonction de son éligibilité de son logement ou de son local professionnel et figurant sur les supports commerciaux de RIV 54 :

a. Service TV :

- Formules d'abonnement à la Télévision et accès aux programmes radio. Pour les options et les bouquets thématiques, RIV 54 fournit à ses clients si nécessaire un premier décodeur HD moyennant une location mensuelle et un dépôt de garantie.
- 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 ci-dessus mentionné.

b. Service Internet :

- Formules d'abonnement à Internet via le réseau câblé par le biais d'un modem fourni au client par RIV 54.

c. Service Téléphonie :

- Formules d'abonnement à la Téléphonie via le réseau câblé par le biais d'un modem fourni au client par RIV 54. Le client reconnaît et accepte que RIV 54 se réserve le droit, sans indemnités pour le client, d'interrompre toute communication dépassant deux (2) heures.
- NB : RIV 54, par le biais de son service Téléphonie, ne garantit pas 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 RIV 54 ne saurait donc être engagée si le client, bien qu'informé, opte tout de même pour le service.

Il est précisé que RIV 54 fournit un seul et unique modem au client pour les services Internet et Téléphonie.

- Le Client pourra soit demander à RIV 54 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 en présentant à RIV 54 un document papier émanant de ce dernier sur lequel figure le RIO (Relevé d'Identité Opérateur) associé à sa ligne de téléphonie fixe.
- 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 accessibles depuis la ligne téléphonique fixe du Client en illimité et non incluses dans le forfait illimité est disponible sur le site internet [www.riv54.com](http://www.riv54.com) ou aux accueils de riv54. Pour tout abonnement à un service internet et ou téléphonie, un abonnement au service télévision est obligatoire. Le service de Télévision peut être souscrit indépendamment de tout autre service.

**3. Contractants :**

Pour toute souscription d'un Contrat, le client doit fournir à RIV 54 une copie de sa carte d'identité et un justificatif de domicile. Le client qui souscrit à un service à usage professionnel doit fournir à RIV 54 un justificatif de son immatriculation au registre du commerce et des sociétés ou au répertoire des métiers ,ou pour les professions libérales de son affiliation à un ordre professionnel , ou pour les associations une inscription au tribunal d'instance . Un tiers peut être désigné comme payeur sur les documents contractuels du client. Néanmoins, ce dernier reste le cocontractant de RIV 54 et est à ce titre son interlocuteur principal.

Le client est tenu d'informer RIV 54 de toute modification concernant ses coordonnées, son état civil (mariage, concubinage, divorce) ou toute modification concernant les coordonnées de sa structure commerciale , professionnelle ou associative et ses références bancaires afin que RIV 54 dispose d'informations à jour à tout moment. Toute modification du Contrat doit se faire par avenant signé par le client.

Pour toute souscription au service Téléphonie, si le client souhaite conserver le numéro qui lui a été attribué par l'opérateur historique, 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 historique sera remise à RIV 54 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. Ces dernières sont à effectuer après que la mise en service des abonnements souscrits soit



effective. RIV 54 attire l'attention du Client sur le maintien de la boîte mail fournie par son précédent Opérateur ou par celle attribuée par RIV54 : cette dernière peut être légalement supprimée six (6) mois après la date de résiliation de son Contrat.

#### **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 à laquelle le client a accès au réseau, date figurant sur l'appel de service signé par le client au moment de l'installation de la prise TV et/ou Internet dans son logement. La facturation commence au jour ouvré suivant.

Pour un logement ou local professionnel, la date de prise d'effet correspond à la date du raccordement.

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 de signature du Contrat, soit à la date figurant sur l'appel de service signé par le client, soit à la date de remise au client du décodeur HD ou du modem. 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 ou l'appel de service. 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 RIV 54 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 d'avance :

- par mensualité et par prélèvement automatique entre le 10 et le 15 de chaque mois.

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

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 le site Internet [www.riv54.com](http://www.riv54.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 RIV 54 en cours de Contrat, y compris durant la période minimum. Si tel devait être le cas, RIV 54 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 TV dans la limite de deux changements par an uniquement au sein des options. Il est gratuit pour le service Internet, ainsi que le transfert d'abonnement dans le cadre d'un déménagement sur les zones de desserte de RIV 54, si ce transfert est techniquement réalisable.

Le client est redevable du montant de chaque abonnement mensuel jusqu'à la date de résiliation d'un service ou du Contrat, dans le respect de la durée minimum liée à chaque abonnement.

#### **7. Modalités de paiement :**

Les factures établies par RIV 54 sont payables, au plus tard, à la date qui y est indiquée, par prélèvement automatique, chèque, espèce, carte bleue ou mandat-compte.

Concernant le service Téléphonie, RIV 54 adresse gratuitement, à tout client qui en fait la demande, le détail des communications téléphoniques passées par le client durant la période de facturation. Le client a la possibilité de consulter ses consommations téléphoniques sur le site de RIV54 : [www.riv54.com](http://www.riv54.com) sous la rubrique Allo riv en renseignant son identifiant ( n° de téléphone) et son mot de passe qui figure sur le document éléments de connexion remis au client lors de l'installation. Néanmoins, les communications en dehors du forfait sont mentionnées sur la facture suivante. Le relevé détaillé des communications du client établi par RIV 54 est présumé exact. Le client peut néanmoins en apporter la preuve contraire en cas de contestation des numéros d'appel y figurant.

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



A tout moment le client rencontrant des difficultés de paiement peut prendre contact avec RIV 54 afin d'analyser sa situation et de définir des modalités de paiement de sa dette, notamment d'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, prestation faisant l'objet d'une facturation particulière au tarif en vigueur au jour de la déconnexion. Après une dernière relance écrite, RIV 54 se réserve le droit de transmettre les dossiers d'impayés au Trésor Public pour engagement de poursuites. 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. Prescriptions :**

Toute demande faite par le client en restitution de prestations payées à RIV 54 se prescrit à l'issue d'une période de 4 ans à compter du jour du paiement.

Toute demande faite par RIV 54 au client, concernant des sommes dues au titre des prestations dont il a bénéficié, se prescrit à l'issue d'une période de 4 ans à compter de la date d'exigibilité des dites sommes.

Pour un client abonné à un service à usage professionnel et conformément au code de commerce, la prescription est de 5 ans.

#### **10. Résiliation :**

A l'issue de la période minimum, la résiliation du Contrat ou d'un ou plusieurs services peut être communiquée à RIV 54 par lettre recommandée avec accusé de réception ou par email sur la boîte [riv54@riv54.fr](mailto:riv54@riv54.fr). Le Contrat ou l'un des services peut être résilié avant la fin de la période minimum prévue aux conditions particulières en cas de déménagement hors réseau couvert par RIV 54. Dans ce cas, le client devra prévenir RIV 54 au moins huit (8) jours avant son déménagement et fournir à RIV 54 une preuve de déménagement et l'adresse à laquelle sa facture de résiliation devra être envoyée.

A l'issue de la période minimum, le client peut résilier le Contrat ou l'un des services à tout moment.

La résiliation prend effet, sauf stipulation contraire du client, dans les (10) dix jours ouvrés suivant la réception du courrier recommandé ou du mail du client. Un courrier confirmant la date de résiliation sera adressé au client.

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. Cette résiliation pourra notamment intervenir en cas de non-respect par le client de ses engagements financiers.

RIV 54 se réserve également le droit de résilier unilatéralement le contrat si le client ne récupère pas son modem et/ou décodeur HD dans le délai de trois (3) mois suivant la signature du contrat. Dans ce cas, tous les travaux réalisés par RIV 54 telle l'installation de la ou des prises seront facturés au client au tarif en vigueur.

#### **11. 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 RIV 54, 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 RIV 54 et le génie civil en domaine privé est à la charge du client pour une maison individuelle. Le ou les droit(s) d'accès aux services souscrits, quel que soit le type d'habitation, sont pris en charge par RIV 54. En fonction des services souscrits avant le transfert, la prise correspondante sera installée gratuitement par RIV 54, 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.

#### **12. Modifications du Contrat par RIV 54 :**

RIV 54 s'engage à informer le client par écrit ou par e-mail, 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 le site Internet [www.riv54.com](http://www.riv54.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 ou par e-mail, envoyée à RIV 54 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.

#### **13. Restitution des matériels :**

Lors de la résiliation du Contrat, le client a l'obligation de rapporter l'ensemble des éléments fournis par RIV 54 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 décodeur HD et/ou 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, RIV 54 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).

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

L'accès au réseau câblé sera en principe assuré en permanence et RIV 54 fera ses meilleurs efforts pour garantir une continuité des services, sous réserve de contraintes et aléas indépendants de la volonté de RIV 54, 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.

Sous réserve de faisabilité technique, l'accès aux services est ouvert au client particulier résidant strictement sur les zones de desserte de RIV 54.

RIV 54 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, RIV 54 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. RIV 54 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, RIV 54 fera également ses meilleurs efforts pour rétablir les services le plus rapidement possible.

#### **15. Raccordement au réseau câblé :**

Le raccordement du client au réseau câblé est réalisé par RIV 54, en présence du client ou de son représentant, en fonction du planning d'intervention tenu par RIV 54 et de la faisabilité technique suivant la conclusion du Contrat, sauf en cas de contraintes techniques particulières dont le client sera informé. Il consiste en l'installation par RIV 54 d'une borne de raccordement usager et d'une prise TV ou Internet, ainsi qu'au réglage d'un appareil de télévision (calage en fréquence en fonction des possibilités du récepteur et de la télécommande du client).

Le personnel de RIV 54, 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.

#### **16. Connexion aux services :**

La fourniture des services par RIV 54 est subordonnée à la récupération par le client, à l'accueil de RIV 54, d'un décodeur HD et/ou d'un modem ainsi que des éléments de reconnaissance nécessaires à la mise en œuvre desdits services. Ce matériel doit être récupéré par le client dans les trois mois suivants la date de signature du contrat ou de l'avenant de souscription au service.

La connexion aux services Internet et Téléphonie est réalisée par le client après introduction des éléments de reconnaissance fournis par RIV 54 qui seront demandés par le serveur avant chaque connexion. Les éléments de reconnaissance sont personnels. Dans son propre intérêt, le client est tenu de les garder confidentiels. En l'absence de faute de sa part, RIV 54 ne saurait être tenue pour responsable en cas d'utilisation frauduleuse de ces informations.

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

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 décodeur HD, le modem et leurs accessoires, remis au client par RIV 54, restent la propriété de celle-ci et ne peuvent être saisis, vendus, échangés ou prêtés à un tiers par le client.

Le décodeur HD est fourni avec une carte à usage unique, il comporte des droits permettant d'accéder aux options et aux bouquets thématiques choisis par le client. Cette carte reste, dans tous les cas, la propriété de RIV 54.

Le décodeur HD et le modem sont fournis dans leur emballage d'origine et sont accompagnés 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. 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 RIV 54.

Le prix facturé pour le remplacement du matériel sont les suivants :

- Modem 100.33 € TTC
- Décodeur 60 € TTC
- Carte PCMCIA 60 € TTC.

#### **18. Maintenance du réseau :**



Pour pouvoir assurer la maintenance normale du réseau, le client autorise RIV 54 à accéder à toutes les installations raccordées au réseau. Le client signalera immédiatement à RIV 54 tout dérangement survenu dans le fonctionnement de l'installation, qu'il s'engage à laisser visiter par les seuls agents mandatés par RIV 54.

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 RIV 54 sur les installations des clients à la demande de ces derniers ;
- interventions sur des équipements de RIV 54 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 RIV 54 ;
- interventions sur les installations de RIV 54 par des tiers non habilités ;
- prestations d'installation de kit et de maintenance du décodeur HD ou du modem, effectuées par RIV 54 au domicile du client. Avant toute intervention, le client devra effectuer une sauvegarde de ses fichiers, RIV 54 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 décodeur HD et/ou du modem mis à disposition du client est de la compétence exclusive de RIV 54. Le client s'interdit donc d'intervenir ou de faire intervenir un tiers sur ce matériel. La maintenance est assurée par RIV 54 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 Internet et Téléphonie :**

RIV 54 met à la disposition de ses clients, du lundi au samedi entre 8h et 21h (sauf jours fériés), une assistance téléphonique accessible via le numéro **09 73 01 01 20** (prix d'un appel local depuis un poste fixe, inclus dans le forfait illimité pour un client abonné à la téléphonie de RIV 54. 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 RIV 54. En cas de modification des horaires et des prix de l'assistance téléphonique, RIV 54 s'engage à en informer préalablement le client dans les conditions de l'article 12 et à conserver un niveau de service équivalent.

#### **21. Portabilité et Annuaire universel :**

La portabilité consiste pour le client à pouvoir continuer à utiliser le numéro de téléphone fixe qui lui a été attribué par l'opérateur historique. Ce numéro ne peut être porté qu'une seule fois.

Si le client opte pour la portabilité dans les conditions particulières, RIV 54 en fait la demande à l'opérateur historique.

Pour ce faire, RIV 54 demande au Client un document papier émanant de son opérateur sur lequel figure le RIO (Relevé d'identité Opérateur) correspondant à sa ligne de téléphone fixe. RIV 54 n'acceptera aucune demande de portabilité entrante sans la présentation et la remise de ce document papier. Le Client peut obtenir le RIO avec envoi à son adresse postale ou sur son mail :

-s'il est encore abonné auprès de son opérateur en composant depuis sa ligne fixe le 3179 (numéro gratuit)

-ou s'il n'est plus client auprès de son précédent opérateur en composant un numéro d'appel gratuit qui est propre à chaque opérateur.

Cette demande entraîne uniquement la résiliation du contrat de Téléphonie passé entre l'opérateur et le client. Il appartient au client de résilier ses autres contrats ( TV et Internet) auprès de son ancien opérateur. La portabilité du numéro de téléphone fixe ne pourra être effective que si la résiliation est acceptée par l'opérateur. Le client reste tenu de toutes ses obligations, notamment financières, envers l'opérateur historique jusqu'au jour de la résiliation.

RIV 54 ne peut pas être tenue pour responsable de l'impossibilité de porter le numéro du client ni du refus opposé par l'opérateur.

Le client peut demander son inscription dans l'annuaire universel. Il est seul responsable de la conformité et de la mise à jour des informations qu'il transmet à RIV 54.

#### **22. Responsabilités :**

##### Responsabilité de RIV54 :

RIV 54 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 RIV 54, seuls les dommages prévisibles seront indemnisés.

RIV 54 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 fournis, et notamment des liaisons de tout type assurées par d'autres prestataires.

RIV 54 est responsable de la qualité de la connexion depuis le nœud Internet jusqu'au point d'entrée du réseau, propriété de RIV 54, au domicile du client.

RIV 54 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, RIV 54 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.



RIV 54 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 RIV 54, sauf en cas d'utilisation par le client non-conforme aux instructions de RIV 54.

#### 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 RIV 54, 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 par RIV 54, 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 RIV 54, 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 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 RIV 54,
- d'effectuer tous agissements visant à se connecter au réseau RIV 54 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).

Ces cas ne sont pas limitatifs et RIV 54 se réserve le droit de résilier ou suspendre le Contrat en cas d'agissement illicite ou illégal constaté par RIV 54 ou les autorités publiques compétentes. RIV 54 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.

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

##### Responsabilité de RIV 54 :

L'hébergement d'un site web sur le serveur de RIV 54 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. RIV 54 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 RIV 54 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 RIV 54 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, RIV 54 a mis en place sur son site Internet [www.riv54.com](http://www.riv54.com) un lien permettant au client de porter à la connaissance des autorités compétentes des actes ou informations illicites. En cas de découverte par RIV 54 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 RIV 54 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 RIV 54 sont placés sous la responsabilité de leur créateur et non sous celle de RIV 54. Le client a 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 RIV 54, ne mentionner sur leur site ou page personnelle que le dernier point ci-dessus.

A défaut de transmission des informations ci-dessus à RIV 54, celle-ci se réserve le droit de ne pas mettre en ligne les éléments du client.

### **23. Données personnelles :**

Les données personnelles du Client sont collectées par RIV54, responsable du traitement, lors de la souscription de son Contrat et sont essentielles à la finalité du traitement, à savoir la bonne exécution et gestion dudit Contrat. Il s'agit notamment des nom, prénom, date et lieu de naissance, adresse complète, numéros de téléphone fixe et portable, emails, coordonnées bancaires. Ces données sont traitées par Vialis dans le cadre des services souscrits. Lors de la souscription du Contrat ou postérieurement, RIV54 proposera au Client de recevoir des informations commerciales en rapport avec les services souscrits ou en relation avec les autres services proposés par RIV54. Lors de chaque sollicitation commerciale, le Client pourra s'opposer à cette prospection.

En plus de ces données personnelles, RIV54 demande à ses clients la présentation d'un justificatif de domicile, voire d'un état des lieux d'entrée et de sortie du logement, afin de justifier de la durée du contrat. Contrairement aux données précédentes, ces documents ne sont pas conservés par RIV54 et ne font pas l'objet d'un traitement.

Par ailleurs, RIV54 informe ses Clients que, conformément à la Loi pour la confiance dans l'économie numérique de 2004, elle a l'obligation de collecter et conserver pendant un (1) an les données de connexion et d'identification de ses Clients utilisant internet, ces dernières devant être transmises aux autorités compétentes à première demande.

RIV54 informe également ses Clients de l'existence d'une liste d'opposition au démarchage téléphonique, appelée « Bloctel », liste sur laquelle ils peuvent s'inscrire via le lien suivant : <https://conso.bloctel.fr/>.

Les données recueillies par RIV54 le sont dans le respect des règles édictées par le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) entrant en application le 25 mai 2018. Elles ne sont transmises qu'aux sous-traitants autorisés préalablement par RIV54 et ne font l'objet d'aucune revente ni cession à des tiers. RIV54 donnera néanmoins suite à toute demande de transmission de données émanant des autorités judiciaires ou administratives compétentes. Les sous-traitants de RIV54 sont situés dans et en-dehors de l'Union Européenne (Canada) et RIV54 reste garante de la confidentialité, de l'intégrité et de la sécurité de ces données en s'assurant notamment que ses sous-traitants veillent à apporter les mêmes garanties qu'elle au traitement des données.

Le Client, justifiant préalablement de son identité, bénéficie d'un droit d'accès, de rectification et de suppression de ses données personnelles à exercer auprès du RIV54 – 5 grand rue 54650 SAULNES . Le Client peut également demander une limitation du traitement de ses données, s'opposer au traitement de celles-ci ou en demander la portabilité vers un autre prestataire. RIV54 s'engage à répondre à toute sollicitation dans un délai d'un mois, sauf cas spécifique et sur justification.

Les données sont conservées conformément aux obligations légales incombant à RIV54 et, à minima, durant la période correspondant à la durée du contrat et aux règles comptables. En cas de besoin le Client peut effectuer une réclamation auprès d'une autorité de contrôle..

### **24. Intégrité du Contrat :**

Le Contrat ne peut être modifié que par avenant signé par RIV 54 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.

### **25. 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 Nancy. Le Contrat, rédigé en langue française, est soumis au droit français.

### **26. 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 RIV 54 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.

### **27. 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.

#### **Article L121-25**

Dans les sept jours, jours fériés compris, à compter de la commande ou de l'engagement d'achat, le client a la faculté d'y renoncer par lettre recommandée avec accusé de réception. Si ce délai expire normalement un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Toute clause du Contrat par laquelle le client abandonne son droit de renoncer à sa commande ou à son engagement d'achat est nulle et non avenue.

Le présent article ne s'applique pas aux Contrats conclus dans les conditions prévues à l'article L. 121-27.

#### **Article L121-26**

Avant l'expiration du délai de réflexion prévu à l'article L. 121-25, nul ne peut exiger ou obtenir du client, directement ou indirectement, à quelque titre ni sous quelque forme que ce soit une contrepartie quelconque ni aucun engagement ni effectuer des prestations de services de quelque nature que ce soit.

Toutefois, la souscription à domicile d'abonnement à une publication quotidienne et assimilée, au sens de l'article 39 bis du code général des impôts, n'est pas soumise aux dispositions de l'alinéa précédent dès lors que le consommateur dispose d'un droit de résiliation permanent, sans frais ni indemnité, assorti du remboursement, dans un délai de quinze jours, des sommes versées au prorata de la durée de l'abonnement restant à courir.

En outre, les engagements ou ordres de paiement ne doivent pas être exécutés avant l'expiration du délai prévu à l'article L. 121-25 et doivent être retournés au consommateur dans les quinze jours qui suivent sa rétractation.

Les dispositions du deuxième alinéa s'appliquent aux souscriptions à domicile proposées par les associations et entreprises agréées par l'Etat ayant pour objet la fourniture de services mentionnés à l'article L. 129-1 du code du travail sous forme d'abonnement.





FORMULAIRE DE RETRACTATION réservé au Client abonné à un service à usage domestique et personnel et pour un Contrat conclu à distance ou hors agence.

Articles L221-18 et suivants du Code de la consommation  
traitant des Contrats conclus à distance ou hors établissement

Si vous annulez votre Contrat, vous pouvez utiliser le formulaire détachable ci-dessous.

-----  
NB : Veuillez compléter, signer et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du Contrat.

A l'attention de RIV54, Service TV - Internet - Téléphonie  
Adresse postale : 5 grand rue 54650 SAULNES  
Adresse mail : riv54@riv54.fr

Je/nous (\*) vous notifie/notifions (\*) par la présente ma/notre (\*) rétractation du Contrat portant sur la prestation de services ci-dessous :

Contrat conclu le : \_\_\_\_\_

Nom(s) et prénom(s) du (des) consommateur(s) :

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Adresse du (des) consommateur(s) :

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Signature du (des) consommateur(s) :

Date : \_\_\_\_\_