

# Télévision, téléphonie et internet

## Conditions générales de vente

UEM SAEML au capital de 20 005 200 euros - 2, place du Pontiffroy - BP 20129 - 57014 METZ CEDEX 01 - www.uem-metz.fr - RCS Metz 779 987 486 - SIREN : 779 987 486 - N° de TVA intracom. : FR 42 779 987 486

### PRÉAMBULE

UEM est un opérateur de réseau de communication électronique et fournit des services de communication électronique et de communication au public par voie électronique, conformément au récépissé de déclaration qui lui a été délivré par l'Autorité de Régulation des Communications Électroniques et des Postes en application de l'article L.33-1 du Code des postes et communications électroniques.

C'est ainsi qu'UEM est en mesure de proposer des services de communication au public par voie électronique comprenant la communication audiovisuelle (télévision et radio) et la communication au public en ligne (internet) ainsi que des services de communication électronique tels que la téléphonie.

### Article préliminaire • DÉFINITIONS

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

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

**Communications électroniques** : « émissions, transmissions ou réceptions de signes, de signaux, d'écrits, d'images ou de sons par voie électromagnétique » [article L.32 1° du Code des postes et communications électroniques].

**Conditions Générales** : présentes dispositions applicables à l'ensemble des contrats de fourniture des services télévision, internet ou triple play, et complétées par les conditions particulières.

**Conditions Particulières** : dispositions contractuelles spécifiques applicables à l'installation du Client et complétant les Conditions Générales.

**Contrat** : contrat composé des Conditions Générales, des Conditions Particulières et du barème de prix en vigueur.

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

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

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

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

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

**Services** : désignent, selon les cas, le service télévision, le service internet ou le service triple play.

**Triple play** : désigne la fourniture simultanée des Services de télévision, téléphonie et internet.

### Article 1 • TITULAIRE DU CONTRAT

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

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

### Article 2 • OBJET

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

Tout projet de modification des conditions contractuelles est communiqué au Client par écrit ou sur un autre support durable au moins un (1) mois avant son entrée en vigueur. Tant qu'il n'a pas expressément accepté les nouvelles conditions, le Client peut résilier le Contrat sans pénalité de résiliation et sans droit à dédommagement, jusque dans un délai de quatre (4) mois après l'entrée en vigueur de la modification.

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

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

- Le service télévision ;
- Le service internet ;
- Le service Triple play.

Pour chacune de ces catégories de Services, le Client peut choisir des Options telles que proposées par UEM dans le cadre de son offre. Le choix d'une Option lie le Client pour une durée minimale d'un (1) an.

La souscription du service optionnel « Option 1H d'appels fixe vers mobiles France métropolitaine » est subordonnée à la souscription par le Client du Service Triple play.

### Article 4 • DESCRIPTION DES SERVICES

#### 4.1. Le Service télévision :

Le Service télévision consiste en la fourniture de programmes de télévision et de radio réunis au sein de trois bouquets.

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

#### 4.2. Le Service internet :

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

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

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

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

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

#### 4.3. Le Service Triple play :

Le Service Triple play consiste en une formule d'abonnement à la télévision, à internet et à la téléphonie via le Réseau câblé. Les dispositions des articles 4.1 et 4.2 ci-dessus sont applicables au Service Triple play.

Le Client reconnaît et accepte qu'UEM se réserve le droit, sans indemnité pour le Client, d'interrompre toute communication dépassant deux (2) heures.

UEM 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 Triple play. La responsabilité d'UEM ne saurait donc être engagée si le Client, bien qu'informé, opte tout de même pour ce Service.

Le Client pourra :

- soit demander à UEM l'attribution d'un numéro de téléphone géographique (qui peut ne pas être attribué de manière définitive, notamment dans le cadre d'évolutions de dispositions 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 dans les conditions énoncées à l'article 9.

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 appel.

La liste des destinations accessibles en illimité et incluses dans le forfait illimité est disponible sur le site internet www.uem-metz.fr.

Les communications téléphoniques vers d'autres destinations (comme par exemple les appels vers des services spéciaux nationaux ou internationaux accessibles par une numérotation particulière ou faisant l'objet d'une tarification spécifique, tout numéro dont l'usage est abusif, etc.) 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.

L'option complémentaire dénommée « Option 1H d'appels fixe vers mobiles France métropolitaine » peut être fournie, à la demande du Client, avec le Service Triple play. Cette option consiste en la possibilité de passer, depuis le poste fixe du Client et pour une durée limitée prédéterminée, des appels vers les portables en France Métropolitaine.

Elle comprend une (1) heure d'appels par mois vers les mobiles en France métropolitaine, valable 24h sur 24, à partir de la ligne téléphonique fixe du Client, à l'exclusion des appels passés vers des numéros spéciaux et en tenant compte des restrictions éventuelles mises en œuvre par les opérateurs mobiles.

Cette option répond aux mêmes obligations pour le Client que le Service Triple play.

### Article 5 • MATÉRIEL

Le Matériel est composé de deux catégories distinctes :

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

#### 5.1. Matériel se trouvant dans l'installation intérieure :

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

Pour le Service télévision, et sauf à ce que le Client ne dispose déjà d'un décodeur compatible avec le bouquet choisi, il doit acquérir ou louer un décodeur HD (accompagné d'une télécommande, d'un cordon d'alimentation, d'un cordon HDMI ou péritel), et louer une carte de décryptage si l'offre choisie le nécessite, auprès d'UEM aux conditions commerciales en vigueur au jour de la conclusion du Contrat.

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

Pour le Service Triple play, UEM met à disposition du Client un modem wifi téléphonie (composé d'un bloc d'alimentation, d'un câble coaxial, d'un câble Ethernet et d'une antenne wifi) et un décodeur compatibles avec le Réseau câblé. Le Client doit, quant à lui, acquérir un téléphone compatible avec le modem fourni par UEM, et louer une carte de décryptage si l'offre choisie le nécessite.

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

#### 5.2. Matériel en amont de l'installation intérieure :

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

### Article 6 • INSTALLATION INTÉRIEURE

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

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

### Article 7 • RÉSEAU

#### 7.1. Maintenance du Réseau

UEM assure la maintenance du Réseau en amont de la prise de raccordement du Client.

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

#### 7.2. Raccordement au Réseau

Afin de bénéficier des Services, l'installation intérieure du Client doit être raccordée au Réseau.

UEM réalise le raccordement d'un Client au Réseau dans un délai de trente (30) jours calendaires sauf contraintes techniques ne permettant pas le respect d'un tel délai, auquel cas UEM en informe dans les meilleurs délais le Client.

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

Tous les travaux de génie civil sont à la charge du Client.

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

### Article 8 • ASSISTANCE TÉLÉPHONIQUE

UEM met à disposition du Client, du lundi au samedi entre 8 heures et 21 heures, à l'exclusion des jours fériés, une assistance téléphonique au 0 969 36 54 26 pour les Services téléphone et internet, et au 0 969 36 35 10, de 7h à 22h, pour le Service télévision. Tout appel vers l'assistance téléphonique est facturé au prix d'un appel local depuis la ligne fixe du Client (inclus dans le forfait du Service Triple play) et au prix de l'appel pratiqué par l'opérateur depuis un portable.

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

L'assistance pour la téléphonie a pour objet les questions relatives à l'établissement de l'appel téléphonique vers les fixes ou mobiles.

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

### Article 9 • PORTABILITÉ

Cet article définit les règles de la portabilité applicables en cas de souscription au Service Triple play.

#### 9.1. Règles communes

La date de portage ne peut faire l'objet d'aucune modification de la part du Client.

UEM 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 du 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 d'UEM.

#### 9.2. 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 qu'UEM.

Si le Client opte pour la portabilité entrante dans les Conditions Particulières, UEM en fait la demande à l'opérateur précédent. Le Client donne ainsi mandat à UEM 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), mais seulement une fois que la portabilité entrante a été effectivement réalisée par UEM auprès de son ancien opérateur. L'ensemble du matériel (box, câble, etc.) doit par la même occasion être renvoyé au précédent opérateur.

Les frais engagés par UEM pour réaliser la portabilité entrante seront refacturés au Client sur la base d'un montant forfaitaire de 25 euros TTC.

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. UEM ne peut pas être tenue pour responsable de l'impossibilité de réaliser la portabilité entrante, ni du délai de report ou du refus opposé par le précédent opérateur.

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

### 9.3. Portabilité sortante

La portabilité sortante consiste pour le Client, titulaire de la ligne, à pouvoir continuer à utiliser le numéro de téléphone fixe qui lui a été attribué par UEM avec un autre opérateur.

L'acceptation de la demande de portabilité sortante de l'abonné transmise par le nouvel opérateur du Client à UEM 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 auprès d'UEM avant la date de portage effective ;
- le numéro fixe porté ne peut faire l'objet d'une 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 du Contrat de la part du Client.

La résiliation du Contrat prend effet le jour du portage effectif du numéro et ce sans préjudice des dispositions contractuelles relatives aux durées d'engagement.

Le Client reste tenu aux obligations qui le lient à UEM et notamment, le cas échéant :

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

UEM demeure, en tout état de cause, étrangère aux relations contractuelles entre le Client et le nouvel opérateur. La responsabilité d'UEM ne saurait être engagée à raison d'une faute, d'une 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 le portage.

### Article 10 • ANNUAIRE

Lors de la souscription au Service Triple play, le Client peut choisir d'être inscrit dans la base de données des abonnés d'UEM. 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'annuaires imprimés et électroniques qui en font la demande, et ce à des fins de parution et de communication au public.

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

UEM 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 publiés dans les annuaires et communiqués 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 avec le service clients d'UEM.

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 peut s'opposer :

- à ce que l'adresse complète de son domicile figure sur les annuaires et services de renseignements ;
- à ce que ses données à caractère personnel soient utilisées dans des opérations de prospection 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 UEM ;
- 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.

### Article 11 • QUALITÉ DES SERVICES

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

UEM garantit un débit pouvant aller de 128 kb/s à 2 Mb/s ou 8 Mb/s en fonction de l'Option internet choisie par le Client ou pouvant aller de 128 kb/s jusqu'à 30 Mb/s pour le Service Triple play.

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

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

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

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

### Article 12 • PRIX

Le prix des Services correspond à :

- un abonnement mensuel dont le montant varie en fonction du Service et des Options choisis par le Client ;
- un coût de location de Matériel ;
- un coût de communication pour les appels non inclus dans le forfait de communication illimitée ou dans l'« Option 1H d'appels fixe vers mobiles France métropolitaine ».

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

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

### Article 13 • FACTURES

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

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

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

Le premier mois d'abonnement aux Services est facturé au prorata à compter de la date de prise d'effet du Contrat tel que définie à l'article 18 des présentes. Il en va de même en cas de modification par le Client des Services et/ou Options.

En revanche, lors de la résiliation du Contrat, le dernier mois d'abonnement aux Services est facturé en totalité.

### Article 14 • PAIEMENT DU PRIX

Les factures sont payables dans les quinze (15) jours de leur réception.

La facture des Services peut faire l'objet d'un paiement par prélèvement automatique à la date indiquée sur la facture mensuelle. Il peut également faire l'objet d'un paiement en espèces, par chèque, par carte de paiement, par virement bancaire ou par titre interbancaire de paiement.

À défaut de paiement intégral à l'échéance indiquée, les sommes restant dues sont majorées de plein droit :

- s'agissant des collectivités et des professionnels, d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de 40 euros le jour suivant la date de règlement figurant sur la facture en application de la réglementation en vigueur ;
- s'agissant des consommateurs, de pénalités forfaitaires pour retard de paiement dont le montant s'élève à cinq (5) euros en cas de relance et à dix (10) euros en cas d'avis de résiliation du contrat.

En cas de rejet de paiement par la banque, des frais supplémentaires d'un montant de cinq (5) euros seront également mis à la charge du Client.

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

### Article 15 • RESPONSABILITÉ

UEM est responsable, dans les conditions énoncées au présent article, de tout préjudice direct, certain, prévisible et matériel, dûment justifié, causé au Client du fait du non respect de ses obligations de fourniture des Services télévision, internet et Triple play, issues du Contrat.

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

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

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

UEM se réserve le droit de résilier ou suspendre le Contrat en cas d'agissement illicite ou illégal constaté par UEM ou les

autorités publiques compétentes. UEM ne saurait être tenue pour responsable de tels agissements envers le Client ou les tiers. Par ailleurs, UEM ne pourra être tenue pour responsable du non-acheminement ou des erreurs d'acheminement des numéros d'urgences pour la Zone Élémentaire de Numérotation (ZNE).

### Article 16 • OBLIGATIONS LÉGALES DU CLIENT

Conformément à l'article L.331-25 du Code de la propriété intellectuelle, le Client ayant souscrit le Service internet ou Triple play est informé que l'article L.336-3 du Code de la propriété intellectuelle énonce que « la personne titulaire de l'accès à des services de communication au public en ligne a l'obligation de veiller à ce que cet accès ne fasse pas l'objet d'une utilisation à des fins de reproduction, de représentation, de mise à disposition ou de communication au public d'œuvres ou d'objets protégés par un droit d'auteur ou par un droit voisin sans l'autorisation des titulaires des droits prévus aux livres I et II lorsqu'elle est requise. Le manquement de la personne titulaire de l'accès à l'obligation définie au premier alinéa n'a pas pour effet d'engager la responsabilité pénale de l'intéressé, sous réserve des articles L.335-7 et L.335-7-1. ».

Le Client est également informé qu'en cas de manquement à l'obligation de surveillance susmentionnée, la commission pour la protection des droits de la Haute Autorité pour la diffusion des œuvres et la protection des droits sur internet (Hadopi) est avertie et adresse au Client une première recommandation à laquelle peut succéder une deuxième en cas de réitération des faits dans les six mois de la première recommandation.

Dans l'hypothèse où les deux recommandations restent infructueuses, le Client peut être condamné au paiement d'une amende d'un montant maximal de 1500 euros.

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

Le droit d'accès et d'utilisation du Service internet dans le cadre du Contrat est personnel, incessible, non transférable et conditionné à une utilisation non abusive ou « en bon père de famille ».

En cas d'utilisation du Service internet contraire aux stipulations du Contrat ou de manière abusive, UEM aura la faculté de restreindre tout ou partie de l'usage du Service internet ou de procéder à la résiliation du Contrat pour faute dans les conditions prévues à l'article 19.

### Article 17 • DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Les données à caractère personnel et autres informations recueillies auprès du Client dans le cadre du Contrat sont enregistrées et utilisées par UEM pour la gestion de la relation contractuelle et commerciale (dont la prospection commerciale). Elles sont conservées pendant la durée nécessaire à la gestion de la relation contractuelle et commerciale et sont uniquement destinées aux services et organismes expressément habilités à les connaître.

Le Client dispose des droits suivants :

- un droit d'accès lui permettant d'obtenir une copie des données à caractère personnel le concernant ainsi que tous renseignements sur le traitement de ses données ;
  - un droit de rectification de ses données ;
  - un droit à l'effacement de ses données lorsqu'elles ne sont plus nécessaires au regard des finalités du traitement ;
  - un droit à la limitation du traitement dans la mesure où la limitation est compatible avec l'exécution du Contrat ;
  - un droit de portabilité de ses données, le cas échéant ;
  - un droit d'opposition, sans frais, à l'utilisation par UEM de ses données à des fins de prospection commerciale, par téléphone ou via le formulaire de contact disponible sur le site internet d'UEM : [www.uem-metz.fr](http://www.uem-metz.fr), rubrique « S'opposer au démarchage ».
- S'il souhaite exercer ses droits ou obtenir des renseignements sur la collecte et l'enregistrement de ses données à caractère personnel, le Client peut contacter le Délégué à la protection des données d'UEM, par l'un des moyens suivants :
- en remplissant le formulaire de contact disponible sur le site internet d'UEM : [www.uem-metz.fr](http://www.uem-metz.fr), rubrique « Mes données personnelles » ;
  - en envoyant un mail à l'adresse suivante : [dpo@uem-metz.fr](mailto:dpo@uem-metz.fr)

### Article 18 • DURÉE ET PRISE D'EFFET

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

Le Contrat prend effet à compter du raccordement effectif du Client au Réseau.

On entend par raccordement effectif, la possibilité pour le Client de bénéficier des Services dans les conditions énoncées au Contrat.

### Article 19 • RÉSILIATION

Le Client peut résilier le Contrat à tout moment et sans pénalité à l'expiration de la période d'engagement initial prévue à l'article 18, sous réserve d'un délai de préavis de dix (10) jours à compter de la réception par UEM de la demande de résiliation du Client conformément à l'article L.224-39 du Code de la consommation.

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

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

Le Client peut résilier une Option après expiration de la durée minimale d'engagement prévue à l'article 18 et sous réserve du respect des conditions de résiliation prévues au présent article.

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

Toute résiliation engage le Client à restituer à UEM l'ensemble du Matériel mis à sa disposition dans le cadre des Services, tel que décrit à l'article 5 du Contrat. Le Client pourra restituer le Matériel par envoi postal à l'adresse UEM - 2 place du Pontiffroy - BP 20129 - 57000 METZ CEDEX 01 ou directement à l'accueil d'UEM. En cas de non restitution du Matériel dans son intégralité, UEM se réserve le droit de facturer au Client des frais sur la base d'un montant forfaitaire de 50 euros TTC.

### Article 20 • DROIT DE RÉTRACTATION

Le consommateur bénéficie d'un droit de rétractation dans les conditions prévues aux articles L.221-18 à L.221-28 du Code de la consommation lorsque le Contrat est conclu à distance.

Le consommateur dispose d'un délai de quatorze (14) jours pour exercer ce droit de rétractation à compter de l'acceptation de l'offre. Si le délai de rétractation expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Le consommateur exerce son droit de rétractation par l'envoi du formulaire de rétractation joint aux Conditions Générales ou d'un courrier simple adressé au « Service Commercial » d'UEM sis 2 place du Pontiffroy, 57 000 Metz.

Le consommateur ne sera tenu que des frais de retour éventuellement à engager pour restituer l'ensemble du Matériel acquis ou loué auprès d'UEM, tel que décrit à l'article 5 des présentes. En cas de non restitution du Matériel dans son intégralité, UEM se réserve le droit de facturer au Client des frais sur la base d'un montant forfaitaire de 50 euros TTC.

### Article 21 • DROIT D'OPPOSITION AU DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE

Le Client qui ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique peut s'inscrire gratuitement sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique, en application de l'article L.223-1 du Code de la consommation.

### Article 22 • MODES DE RÈGLEMENT DES LITIGES

Le Contrat est soumis à la législation française. Pour toute réclamation, le Client peut s'adresser par écrit au Service Consommateurs à l'adresse mentionnée sur la dernière facture.

Le Client peut également faire appel à un médiateur avant toute saisine des tribunaux compétents.

**UEM**

2 place du Pontiffroy - METZ

BP 20129 - 57014 METZ CEDEX 01

Tél. 03 87 34 44 44

[www.uem-metz.fr](http://www.uem-metz.fr)

