

# CONDITIONS GENERALES DE VIDEO2000 SA (CG)

## 1 Champ d'application

Ces CG régissent tous les rapports de droit (nommés ci-après «Contrat» ou «Contrats») entre Vidéo 2000 SA («VIDEO 2000») et la cliente/le client («Client») relatifs à toutes les prestations de service et aux produits de VIDEO 2000 («Service(s)'). Le Contrat comprend (i) le formulaire d'inscription du Client respectivement le contrat (ii) la description de la prestation (iii) les Conditions Particulières du contrat («Conditions Particulières») ainsi que (iv) les CG (collectivement nommés ci-après «Documents Contractuels»). En cas de divergences entre les Documents Contractuels, les clauses des Documents Contractuels s'appliquent dans l'ordre de priorité défini ci-dessus, soit de (i) à (iv).

## 2 Prestations proposées par VIDEO 2000

VIDEO 2000 propose des Services dans les domaines tels que la télévision et la radio analogiques et numériques, Internet, le transfert de données et la téléphonie. VIDEO 2000 fournit les Services convenus avec diligence et conformément au Contrat ainsi que dans les limites des capacités à disposition de l'entreprise. Les Documents Contractuels déterminent le contenu ainsi que l'étendue des différents Services. VIDEO 2000 peut en tout temps confier à des tiers l'exécution des Services convenus. Toute responsabilité pour ces tiers ainsi que pour les personnes auxiliaires de VIDEO 2000 est exclue dans les limites de la loi.

Le Client reconnaît que les Services ne peuvent être fournis que si les conditions techniques et contractuelles préalables sont remplies. En particulier, le Client doit disposer d'un branchement de câble compatible. Par ailleurs, l'existence d'un contrat sur le raccordement de l'immeuble au télésexeau, un contrat d'accès au réseau incluant ou non la fourniture du signal TV et radio ainsi que le règlement des taxes correspondantes d'abonnement sont des conditions préalables pour s'abonner à tous les autres Services. Les informations concernant les conditions préalables nécessaires sont disponibles sur les pages Web de VIDEO 2000. VIDEO 2000 décide, selon sa libre appréciation, si toutes les conditions préalables sont remplies et peut refuser la conclusion d'un contrat en raison de l'absence d'une des conditions préalables, respectivement dénoncer en tout temps un contrat même avant expiration de la durée contractuelle minimale, en raison de l'abandon de l'une des conditions préalables. L'inscription, respectivement le contrat du Client devient nul et non avenue si le propriétaire du bâtiment concerné refuse l'installation et l'exploitation des équipements nécessaires aux prestations de service, respectivement ne signe pas ou résilie la convention correspondante de raccordement et d'utilisation ou/et le contrat correspondant d'abonnement. Toute responsabilité de VIDEO 2000, en relation avec le refus d'une inscription, respectivement avec la dénonciation d'un contrat en raison de l'abandon de l'une des conditions préalables, est exclue dans tous les cas.

## 3 Périphériques de VIDEO 2000 (Cablemodem, Adaptateur téléphonique, etc.)

Sauf stipulation contraire, tous les appareils remis au Client pendant la durée du Contrat, tels que Cablemodem ou Set-Top-Box («Périphériques») sont remis à titre d'usage uniquement et restent la propriété de VIDEO 2000. L'envoi des Périphériques s'effectue aux frais et risques (responsabilité) du Client, sauf stipulation contraire. Le Client doit s'acquitter d'une participation aux frais d'envoi d'au moins CHF 15.-. Il incombe au Client d'assurer les Périphériques. Le Client répond en cas de perte ou, d'endommagement des Périphériques, par exemple, par suite de vol, inondation, incendie ou foudre.

En cas de dérangement, VIDEO 2000 doit en être informée. Pour les périphériques propriété de VIDEO 2000, VIDEO 2000 est tenue de veiller aussi rapidement que possible au remplacement ou à la réparation d'un appareil défectueux, pour autant que la défection ne soit pas imputable à un comportement contraire au contrat de la part du Client. VIDEO 2000 décide librement si un Périphérique doit être remplacé ou réparé. Le Client n'a pas le droit de réparer lui-même ou de faire réparer le Périphérique par un tiers. Malgré la défaillance du Périphérique, tous les frais d'abonnement restent dus.

Il est interdit au Client d'accorder des droits de gage ou de rétention à des tiers. En cas de mesures administratives à l'encontre du Client, tels que des saisies, rétentions ou séquestres, qui peuvent porter préjudice aux droits de VIDEO 2000 sur le Périphérique, le Client est tenu d'en informer immédiatement VIDEO 2000 et d'informer l'office des poursuites, respectivement des faillites ou l'administration compétente que le périphérique est la propriété de VIDEO 2000.

Le Client s'engage à prendre soin des Périphériques et répond d'une utilisation du Périphérique conforme au Contrat. Toute vente, remise ou sous-location d'un Périphérique remis à titre d'usage sont interdites. Toute utilisation du Périphérique qui n'est pas expressément mentionnée dans ce Contrat est formellement interdite au Client. En particulier, sont interdits l'ouverture du boîtier du Périphérique ainsi que toute intervention sur ledit Périphérique par le Client ou un tiers.

Si le Périphérique est volé au domicile du Client, celui-ci est tenu de signaler immédiatement le vol au service clientèle de VIDEO 2000 et de fournir un rapport de police. Les frais liés à l'utilisation du raccordement et aux prestations y afférentes incombent, jusqu'à la coupure dudit raccordement, au Client.

Sauf stipulation contraire, l'installation du Périphérique incombe au Client. VIDEO 2000 fournit une notice d'installation. VIDEO 2000 ne répond en aucun cas d'une installation non-conforme.

## 4 Achats d'appareils et d'accessoires

Les appareils et accessoires livrés au Client restent la propriété de VIDEO 2000 jusqu'à paiement intégral du prix d'achat. Le Client accorde à VIDEO 2000 le droit de faire inscrire une réserve de propriété dans le registre de pacte de réserve de propriété. L'utilité et les risques inhérents aux terminaux achetés sont transférés au Client au moment de la livraison. Les prestations de garantie se fondent sur le bulletin de garantie (respectivement bulletin de livraison ou ticket de caisse) joint à l'appareil.

A défaut de disposition expresse, la garantie est accordée pendant une année. En cas de défaut matériel, le Client a droit à une remise en état. Les droits à annulation ou à réduction du contrat sont exclus. Les dommages dus à une utilisation inadéquate sont par principe exclus de la garantie.

## 5 Responsabilités du Client

Le Client s'engage à utiliser les Services dans le cadre fixé par ce Contrat et conformément aux lois en vigueur et à respecter les mesures de sécurité. Le Client doit suivre les instructions de VIDEO 2000 pour brancher et utiliser le matériel et le logiciel, qui servent à utiliser les Services. VIDEO 2000 ne garantit aucunement que l'utilisation de la prestation de service est possible avec des appareils (téléphones, routeurs, routeurs sans-fil, etc.) de tiers et avec les réglages effectués par le Client. Des prescriptions particulières quant à l'utilisation résultent des Conditions Particulières des Services respectifs ou d'autres Documents Contractuels.

Le Client répond de l'utilisation des Services, ainsi que de leur utilisation par des tiers. Le Client doit s'acquitter de toutes les sommes facturées pour l'utilisation des Services. Le Client est seul responsable du contenu des communications effectuées au moyen des Services, peut importer que ces transferts soient le fait du Client ou d'un tiers. Le Client reconnaît en outre, qu'il est seul responsable qu'aucun mineur n'ait accès dans son foyer à des contenus non-appropriés et qu'il lui incombe de prendre les mesures nécessaires.

VIDEO 2000 ne répond pas des actes ou omissions du Client ou d'un tiers, qui ont pour conséquence une responsabilité du Client ou de VIDEO 2000. Le Client décharge VIDEO 2000 de toute réclamation de tiers. VIDEO 2000 se réserve le droit d'interrompre selon sa libre appréciation en tout temps et sans préavis la connexion du Client, si celui-ci ou un tiers effectuent ou omettent des actes par le biais du Service (par exemple transmettre des contenus illégaux ou ne pas empêcher la transmission de ceux-ci) qui pourraient conduire d'après VIDEO 2000 à un cas de responsabilité ou enfreindre ce Contrat ou le droit en vigueur.

Le Client est tenu d'utiliser et de conserver dans les règles un éventuel mot de passe personnel, respectivement un code PIN ou autres codes d'accès secrets. VIDEO 2000 ne répond pas des dommages qui résultent de l'utilisation frauduleuse d'un code d'accès.

## 6 Prix et modalités de paiement

Les prix que le Client doit payer, se réfèrent à l'actuelle liste de prix pour le Service correspondant. Les listes de prix peuvent être modifiées en tout temps par VIDEO 2000.

Le Client doit payer les factures pour les Services fournis au plus tard à la date d'échéance indiquée sur la facture ou dans le délai de paiement indiqué. Si la date d'échéance ou le délai de paiement ne sont pas précisés, il s'applique alors un délai de paiement de 30 jours à partir de la date de la facture. Si aucune objection écrite et justifiée n'est soulevée jusqu'à la date d'échéance, la facture est considérée comme acceptée. Si une objection est soulevée contre un montant partiel de la facture, VIDEO 2000 est en droit d'exiger le paiement dans les délais de la partie non contestée de la facture et, en cas de demeure, prendre les mesures mentionnées ci-dessous.

A l'expiration du délai de paiement, le Client est automatiquement en demeure, c'est-à-dire sans sommation, et VIDEO 2000 est autorisée à exiger un intérêt de retard de 5 % par an sur le montant impayé.

En cas de retard de paiement, VIDEO 2000 est en outre en droit d'interrompre immédiatement le Service concerné ainsi que tous les autres services et, à l'expiration de la première sommation, de mettre fin aux contrats y relatifs, sans préavis ni sommation. Les frais et dommages occasionnés à VIDEO 2000 doivent être supportés dans leur intégralité par le Client. Dans tous les cas, VIDEO 2000 prélève pour chaque sommation un montant minimum de CHF30.-.

Lors d'un changement d'abonnement, le Client perd le droit aux avantages d'une promotion éventuellement en cours sous l'ancien abonnement.

VIDEO 2000 est en droit de fixer une limite de crédit individuelle par Client ou, dans certains cas, de lier l'accomplissement des Services à un paiement anticipé. Ceci s'applique notamment lorsque VIDEO 2000 a des doutes sur le respect contractuel des conditions de paiement. Le Client n'est pas autorisé à compenser des créances de VIDEO 2000 avec d'éventuelles créances en contrepartie.

## 7 Déménagement

Afin de garantir l'exécution ininterrompue des Services (y compris la localisation et le réacheminement des appels d'urgence) à la nouvelle adresse, le Client doit annoncer son déménagement à VIDEO 2000 au moins 1 mois à l'avance.

Le déménagement depuis un immeuble qui offrirait les conditions requises pour la fourniture des Services («Immeuble équipé») vers un immeuble ne remplissant pas lesdites conditions et/ou se trouvant en dehors de la zone desservie par VIDEO 2000 met un terme au contrat à compter de la date de départ de l'immeuble équipé, à la condition que le Client en ait informé VIDEO 2000 au moins 1 mois à l'avance pour la fin d'un mois.

## 8 Durée et fin du Contrat

Les Contrats entrent en vigueur dès que VIDEO 2000 a accepté le formulaire d'inscription du Client, mais dans tous les cas avec l'utilisation des Services par le Client. La durée au contrat, les modalités de résiliation et les éventuelles durées de Contrat minimales sont spécifiées dans le contrat, respectivement dans les Conditions Particulières. Si une durée de Contrat minimale a été convenue et que le Client résilie le Contrat avant son expiration, il doit payer à VIDEO 2000 le prix dû pour l'entier de la durée minimale, même s'il n'utilise plus les Services.

## 9 Garantie et Responsabilité

VIDEO 2000 répond envers le Client d'une exécution diligente de ses prestations. VIDEO 2000 ne garantit pas l'absence de pannes de fonctionnement ou d'interruptions, la disponibilité permanente et sans interruption des Services, ni les temps ou capacités de transmission. VIDEO 2000 répond uniquement des dommages prouvés qui ont été causés au Client par une violation intentionnelle ou gravement négligente du contrat par VIDEO 2000. Toute autre responsabilité de VIDEO 2000 pour des dommages directs ou indirects de n'importe quel type est exclue dans les limites de la loi.

## 10 Modification du Contrat

Le changement de statut d'abonné (modification de l'abonnement) peut être demandé moyennant 3 mois de préavis. Une taxe forfaitaire de CHF 25.- est alors perçue. VIDEO 2000 se réserve le droit de modifier en tout temps ses Services, prix, Conditions Particulières, CG ainsi que tous les autres Documents Contractuels. Le Client est informé, sous forme appropriée, des modifications matérielles essentielles des CG. En cas de modification d'un Document Contractuel au désavantage du Client, ce dernier peut résilier par écrit le Contrat avec effet en date de l'entrée en vigueur des nouvelles conditions contractuelles. Sans résiliation, les nouvelles conditions sont considérées comme étant acceptées. Dans tous les cas, une modification du Contrat est considérée comme étant justifiée et ne donne pas droit à une résiliation, lorsque celle-ci doit être effectuée par VIDEO 2000 en raison de changements législatifs ou de décisions administratives ou juridiques.

## 11 Force majeure

Si VIDEO 2000 n'est pas en mesure d'exécuter ses obligations contractuelles en raison d'un cas de force majeure, tel que catastrophes naturelles d'une intensité particulière, guerre, émeute, grève, pannes de fonctionnement chez les sous-traitants, conditions administratives imprévues, etc., l'exécution du Contrat ou le délai pour l'exécution du contrat est repoussé aussi longtemps que dure le cas de force majeure. Une responsabilité de VIDEO 2000 est exclue dans ces cas.

## 12 Transfert des droits et obligations

Le Client peut transférer ce Contrat ou des droits et obligations y afférents uniquement avec l'accord écrit préalable de VIDEO 2000. VIDEO 2000 est autorisée à transférer ce Contrat ou les droits et obligations de ce Contrat sans l'accord du Client.

## 13 Propriété intellectuelle et autres droits

VIDEO 2000 accorde au Client pendant la durée du rapport contractuel le droit non transmissible et non-exclusif d'utiliser les Services mis à disposition par VIDEO 2000 conformément aux Documents Contractuels. Tous les autres droits tels que les droits de propriété et les droits immatériels (droits de propriété intellectuelle, droits des marques, etc.) en relation avec les Services de VIDEO 2000 demeurent chez VIDEO 2000 ou chez les tiers titulaires de ces droits et ne peuvent pas être utilisés par le Client. Le client qui viole des droits de propriété ou des droits incorporels, s'engage à dédommager VIDEO 2000 des prétentions des tiers lésés.

## 14 Protection des données

VIDEO 2000 se conforme, lors de l'utilisation des données du Client, à la législation en vigueur, en particulier à celle de la Loi fédérale sur la protection des données. Le Client consent à ce que, en relation avec la fourniture des Services, VIDEO 2000 transmette à des tiers choisis des données relatives au Client, particulièrement dans le but d'améliorer les Services, le bon déroulement de la relation contractuelle avec le Client et à des fins d'encaissement. VIDEO 2000 peut aussi utiliser les données du Client à des fins de marketing pour elle-même et pour des partenaires commerciaux choisis, si le Client n'en a pas expressément interdit l'utilisation.

## 15 Droit applicable et For

Le droit matériel suisse est applicable au présent rapport contractuel. La juridiction compétente pour tout litige éventuel est la ville de Neuchâtel. VIDEO 2000 est cependant également libre de faire valoir ses droits au domicile du Client. Les fors impératifs sont réservés.

Neuchâtel, le 19 octobre 2010