



# Conditions Générales d'Utilisation de l'Espace Client Télévision, Internet et Téléphonie

Mise à jour : 23.05.2018

## 1. Introduction

---

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation régissent les relations entre Vialis et le Client Télévision, Internet et Téléphonie ayant créé son compte dans l'Espace Client dédié à la TV, Internet et Téléphonie. Elles peuvent être modifiées par Vialis unilatéralement, à tout moment et sans préavis, notamment en raison du caractère évolutif des fonctionnalités de cet Espace Client ou du fait de l'entrée en vigueur d'un texte législatif ou réglementaire.

Il est précisé que :

**Pour les clients Télévision, Internet et Téléphonie, l'accès à l'Espace Client est <https://espaceclient.vialis.net>, ci-après mentionné sous Espace Client.**

**Pour les clients Electricité et /ou gaz Naturel de Vialis, l'accès à l'Agence en ligne est <https://agenceenligne.vialis.net>.**

Par conséquent, pour un abonné, client des deux activités, les codes d'authentification pour accéder à ces deux espaces sont différents. En outre, toute modification demandée au sein de l'Agence en ligne doit éventuellement aussi être demandée sur l'Espace Client.

## 2. Définitions

---

**Client** : personne morale ou physique, titulaire d'un Contrat pour la fourniture de Télévision et/ou d'Internet et/ou de Téléphonie, souscrit(s) auprès de Vialis et souhaitant accéder à l'Espace Client. Il est précisé qu'en fonction du code regroupement d'un Client, Grand Compte par exemple, ce dernier peut ne pas avoir accès à l'Espace Client.

**Contrats** : contrat de Télévision et/ou d'Internet et/ou de Téléphonie fixe ou mobile souscrit par le Client auprès de Vialis.

**Cookies** : suite d'informations envoyées par des serveurs à un Client que ce dernier retourne lors de chaque interrogation du même serveur sous certaines conditions afin de faciliter l'accès à des Services et l'amélioration des échanges.

**Données d'authentification** : ensemble des informations que le Client doit fournir lors de l'accès à son compte dans l'Espace Client afin de permettre son identification.

**Espace Client** : service proposé par Vialis, permettant d'avoir accès aux fonctionnalités décrites à l'article 4 des présentes conditions.

**Internet** : réseau informatique mondial interconnecté utilisant un ensemble standardisé de protocoles de transfert de données et permettant notamment l'élaboration d'applications et de Services variés comme le courrier électronique, la messagerie instantanée et le World Wide Web.

**Service** : ensemble des fonctionnalités disponibles dans l'Espace Client.



### 3. Objet

---

Les présentes Conditions d'Utilisation ont pour objet de définir les règles dans lesquelles le Client s'authentifie sur l'Espace Client de Vialis et bénéficie du Service.

### 4. Fonctionnalités de l'Espace Client

---

L'Espace Client fournit gratuitement au Client, un accès sécurisé sept jours sur sept (7j/7) et vingt-quatre heures sur vingt-quatre (24h/24) aux fonctionnalités suivantes :

- Visualisation de ou des abonnement(s) et équipement(s) associé(s),
- Consultation des modalités de paiement,
- Consultation et édition des factures sur 1 (un) an glissant.
- Paiement en ligne (paiement sécurisé opéré par le Crédit Mutuel) pour un Client non prélevé ou qui n'est pas à jour de ses paiements ou qui a accumulé avant facture une dette très importante auprès de Vialis.

### 5. Accès au Service

---

L'inscription au Service est possible pour le Client ayant reçu ses données d'authentification mises à disposition par mail ou par courrier en l'absence de mail de contact.

Pour pouvoir accéder à l'Espace Client, le Client doit disposer d'un ordinateur et de moyens de télécommunications lui permettant de se connecter au Service, les frais en résultant restant à sa charge. Une fois le Service accessible au Client, celui-ci peut l'utiliser aussi souvent et aussi longtemps qu'il le souhaite. Vialis se réserve néanmoins le droit de supprimer l'accès au Service à tout Client qui ne l'aura pas utilisé pendant une période de vingt-quatre (24) mois consécutifs ou qui aura résilié son ou ses abonnement(s) auprès de Vialis.

### 6. Obligations du Client

---

#### 6.1 Authenticité des informations et protection des données

Afin d'accéder à l'Espace Client, le Client doit saisir ses données d'authentification. Vialis met à disposition du Client (cf article 5 Accès au Service) ses codes d'authentification (Identifiant et Mot de Passe). Ils lui sont exclusifs et personnels. Le Client est seul responsable de la préservation de la confidentialité de ses codes. Vialis conseille fortement au Client de modifier l'Identifiant et le Mot de Passe fournis. Le Client s'engage à informer Vialis, immédiatement et par tout moyen, de toute atteinte à la sécurité et de toute utilisation non autorisée de ses codes. Il veillera à se déconnecter de l'Espace Client à l'issue de chaque session.

#### 6.2 Acceptation des contraintes et des conditions d'utilisation de l'Espace Client

Le Client est informé que l'accès au Service suppose l'acceptation de cookies. Le Client reconnaît et accepte les caractéristiques et les limites d'utilisation de l'Espace Client telles que décrites dans l'article 7.

Le Client s'engage à ne pas utiliser le Service et/ou les informations fournies par le Service notamment pour :

- tenter d'induire en erreur d'autres Clients ou internautes en usurpant leur nom et leurs codes d'authentification, ou en se faisant passer pour un employé de Vialis,



- manipuler les contenus, les documents et les informations fournis par le Service,
- entraver ou perturber le Service de quelque façon que ce soit,
- télécharger, afficher, transmettre par courrier électronique ou de quelque autre manière, tout contenu comportant des virus informatiques ou tout code, dossier ou programme conçu pour interrompre, détruire ou limiter les fonctionnalités de tout logiciel, ordinateur ou outil de télécommunications dont l'Espace Client de Vialis.

### 6.3 Non-respect de ses obligations par le Client

D'une manière générale, le Client est seul responsable de l'usage qu'il fait du Service.

Vialis est en droit de refuser, suspendre ou résilier immédiatement et sans préavis l'accès du Client au Service s'il ne respecte pas les présentes Conditions Générales d'Utilisation et notamment celles décrites dans les articles 6.1 et 6.2.

## 7. Obligations et responsabilité de Vialis

---

Vialis s'engage à mettre en œuvre les moyens adaptés étant à sa disposition afin d'assurer au Client le meilleur accès au Service. Toutefois, Vialis se réserve la possibilité d'interrompre le Service afin d'en assurer la maintenance ou l'évolution, et ce autant de fois que nécessaire. En outre, Vialis ne garantit pas que l'accès à l'Espace Client sera ininterrompu et que son utilisation ou les informations présentes seront exemptes de toute erreur.

Vialis ne saurait voir sa responsabilité engagée en raison de la survenance de tout dommage, direct ou indirect, matériel ou immatériel, résultant de l'impossibilité du Client d'accéder à l'Espace Client, et ce quelle que soit la durée d'indisponibilité Vialis ne garantit pas l'exactitude, l'exhaustivité ni la fiabilité des informations fournies au Client via l'Espace Client.

Vialis ne peut voir sa responsabilité engagée au titre de la prise de décision résultant de la consultation de l'Espace Client qui relève de la seule responsabilité du Client. De même, Vialis ne peut voir sa responsabilité engagée pour des actes de Clients et/ou de tiers qui ne respecteraient pas les présentes Conditions Générales d'Utilisation.

## 8. Droit de propriété

---

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation n'accordent au Client aucun droit de propriété intellectuelle ou industrielle sur l'Espace Client ou sur les éléments les composant (informations, marques, logos, progiciels et logiciels notamment).

Vialis accorde au Client un droit d'utilisation strictement personnel des fonctionnalités décrites dans l'article 4, sous réserve de la bonne utilisation de l'Espace Client et du respect de ses obligations par le Client.

La reproduction des informations fournies par l'Espace Client est autorisée pour un usage strictement personnel du Client.

Tout acte du Client contraire au présent article sera constitutif d'une contrefaçon, Vialis se réservant le droit d'engager à son encontre des poursuites tant civiles que pénales.

## 9. Informatique et libertés

---

Les données personnelles du Client sont collectées par Vialis, 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, email, coordonnées bancaires. Ces données sont traitées par Vialis dans le cadre des services souscrits. Lors de la souscription du Contrat ou postérieurement, Vialis proposera au Client de recevoir des informations commerciales en rapport avec les services souscrits ou en relation avec les autres services proposés par Vialis. Lors de chaque sollicitation commerciale, le Client pourra s'opposer à cette prospection.

En plus de ces données personnelles, Vialis demande à ses clients un justificatif de domicile, voire 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 Vialis et ne font pas l'objet d'un traitement.

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

Les données recueillies par Vialis 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 agréés préalablement par Vialis et ne font pas l'objet de revente à des tiers. Les sous-traitants de Vialis sont situés dans et en-dehors de l'Union Européenne. Vialis reste garante de la confidentialité, de l'intégrité et de la sécurité de ces données et s'assure que ses sous-traitants apportent les mêmes garanties.

Le Client bénéficie d'un droit d'accès, de rectification et de suppression de ses données personnelles à exercer auprès du Service Consommateurs de Vialis – 10 rue des Bonnes Gens – CS 70187 – 68004 COLMAR Cedex, ou **consommateurs@vialis.net**. Le Client peut également demander une limitation du traitement de ses données, s'opposer au traitement ou demander la portabilité de ses données vers un autre prestataire. Vialis 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 Vialis 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.

## **10. Litiges, juridiction compétente et droit applicable**

---

Toute demande ou renseignement concernant l'Espace Client peut s'effectuer à l'aide du formulaire en ligne disponible dans l'Espace Client ou en contactant l'accueil de Vialis dont les coordonnées sont mentionnées sur les factures.

En cas de réclamation, le Client pourra s'adresser au Service consommateurs de Vialis, par courrier envoyé au 10 rue des Bonnes Gens, CS 70187, 68004 Colmar Cedex ou par e-mail à l'adresse **consommateurs@vialis.net**.

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation, rédigées en langue française, sont soumises au droit français. A défaut d'accord amiable, tout litige portant sur leur interprétation et/ou leur exécution sera soumis au tribunal compétent de Colmar.

