

## 1. Champ d'application

Télévision Sierre SA (ci-après le fournisseur) propose, sous la marque vario, diverses prestations de service dans le domaine de la communication individuelle, en particulier des accès à internet (varioweb), des prestations téléphoniques (variovox) et la réception de programmes de Télévision numérique (variotv) sur son réseau de fibres optiques.

Les présentes Conditions Générales (CG) régissent les rapports de droit (contrats) entre le fournisseur et le client, ainsi que l'utilisation de tous les services actuels et futurs sur le réseau de fibres optiques auxquels le client peut s'abonner.

La demande de raccordement ou le fait d'utiliser un des services proposés implique l'acceptation par le client des présentes CG, des prescriptions qui en découlent et des prix en vigueur.

Les CG applicables sont disponibles sur le site internet de vario sous [www.vario.tv](http://www.vario.tv) et/ou sous tout autre site porté à la connaissance du client ainsi que, sur demande, auprès de Télévision Sierre SA.

En cas de contradiction expresse entre les présentes CG et les dispositions de tout contrat qui y serait soumis, ces dernières prévaudront.

## 2. Services/Prestations

L'étendue et le contenu des services sont définis sur le site [www.vario.tv](http://www.vario.tv), dans le contrat et les brochures d'information.

Le client reconnaît qu'il ne peut s'abonner aux services que si les conditions techniques préalables nécessaires sont remplies, en particulier si son raccordement en fibre optique est en place. Le fournisseur décide librement si les conditions préalables sont remplies et peut refuser de conclure un contrat en raison de l'absence d'une condition préalable, mais également sans motif. Si le fournisseur refuse de fournir un service, le contrat du client est considéré comme nul et non avenue. Toute responsabilité du fournisseur en relation avec la nullité du contrat est exclue.

Afin de recevoir les services mentionnés, le fournisseur met à disposition du client, en prêt, un fibromodem, ainsi que, pour la réception de variotv, la Set-Top Box et sa télécommande.

### varioweb

Pour les options internet avec limite de trafic, ces dernières s'entendent comme la somme des trafics montants et descendants.

### variovox

Pour les services de téléphonie, le client a besoin d'un terminal de téléphone approprié. Le fournisseur n'assume aucune responsabilité ou garantie quant à la compatibilité du service avec le matériel du client.

Pour des raisons juridiques ou autres, il se peut que les numéros de téléphone déjà attribués doivent être modifiés.

Le client a la possibilité de bloquer gratuitement les connexions en partance vers des services payants (numéros 090x), notamment vers des services payants aux contenus érotiques ou pornographiques (numéros 0906). L'activation de ce blocage, comme sa désactivation, doivent être effectués par le client lui-même.

### variotv

Le client a la possibilité de recevoir des programmes de télévision et des films.

#### Prestations :

- Moyennant un forfait mensuel fixe : une offre de base de programmes TV et radio, le guide des programmes électronique, l'enregistreur centralisé limité au nombre d'heures comprises dans l'offre de base, l'utilisation du timeshifting ;
- Moyennant un montant séparé : des films à la demande, un espace d'enregistrement supplémentaire, des bouquets,...

Le fournisseur se réserve le droit, à tout moment, de restreindre, d'étendre ou de modifier l'offre de base. Ces modifications ne confèrent en aucun cas un droit de résiliation extraordinaire de la part du client.

Le fournisseur se réserve également le droit de mettre à jour le logiciel de la Set-Top Box et/ou d'échanger le matériel à tout moment.

Le fournisseur met à disposition ses prestations en principe 24 heures par jour, 7 jours par semaine. Les perturbations techniques qui entrent dans le domaine de responsabilité du fournisseur seront localisées et éliminées dans les meilleurs délais.

Le fournisseur ne peut cependant donner aucune garantie pour la fourniture correcte et ininterrompue des prestations, tout particulièrement lors d'interruptions de réseau ou d'accès principaux.

Le nombre de postes de télévision raccordés à un fibromodem ne peut excéder 4.

Le prix de l'abonnement vario est indépendant des redevances, dont le client doit s'acquitter chaque mois en tant que détenteur d'un appareil de radio, d'un ordinateur ou d'un téléviseur pour le financement de la Société Suisse de Radio et de Télévision (SRG SSR Idée Suisse).

## 3. Périphériques mis à disposition du client ou loués par ce dernier

Sauf stipulation contraire, les appareils remis au client ou loués par ce dernier pendant la durée du contrat sont remis à titre d'usage uniquement et restent la propriété du fournisseur.

Il incombe au client d'assurer les périphériques. Le client répond en cas de perte ou d'endommagement, par exemple, par suite de vol, inondation, incendie, foudre ou détérioration causée par un animal.

Pour les périphériques propriété du fournisseur, ce dernier est tenu 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. Le fournisseur 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.**

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 ou loué sont interdits. Toute utilisation du périphérique qui n'est pas expressément mentionnée dans ce contrat est formellement interdite. 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 fournisseur 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.

A l'échéance de la relation contractuelle, pour cause de déménagement, le client s'engage à rapporter au fournisseur les périphériques loués ou mis à disposition (à l'exception du fibromodem) par ce dernier. En cas de résiliation sans déménagement, le fibromodem doit également être rapporté.

## 4. Périphériques achetés

Les Set-Top Box supplémentaires achetées restent la propriété du fournisseur jusqu'au paiement intégral du prix d'achat. Le client accorde au fournisseur le droit de faire inscrire une réserve de propriété dans le registre de pacte de réserve de propriété. Les prestations de garantie se fondent sur le bulletin de garantie (respectivement la Feuille de données-clients) joint à l'appareil.

A défaut de dispositions 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 l'annulation ou à la réduction du contrat sont exclus. Les dommages dus à une utilisation inadéquate sont par principe exclus de la garantie.

En cas d'achat du périphérique, le client est seul responsable de son entretien et de la compatibilité avec les services mis à disposition par le fournisseur. Le fournisseur décline toute responsabilité en cas de préjudice causé par une déficience dudit matériel.

## 5. Installation

L'installation de vario au domicile du client est réalisée par un installateur de Sierre-Energie SA ou son mandataire.

Si le client possède plusieurs appareils, la reprise de l'installation intérieure peut nécessiter l'intervention, à ses frais, d'un installateur électricien.

Le client est lui-même responsable de la désinstallation de vario. Tous les frais liés à cette désinstallation sont à la charge du client.

## 6. Assistance

Un service de dépannage est assuré 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24.

Dans la mesure du possible, Sierre-Energie informe les clients, par courrier postal ou électronique, de toute interruption du service, requise notamment par la suppression de dérangements, l'exécution de travaux de maintenance ou l'application de nouvelles technologies. Elle s'efforce de limiter la durée de ces interruptions et de les planifier, dans la mesure du possible, pendant les heures de faible trafic.

## 7. Prix et facturation

Les prix en vigueur sont ceux figurant sur le site [www.vario.tv](http://www.vario.tv). Le client s'engage à payer les prix en vigueur conformément aux modalités et au type de paiement choisi, ainsi que selon les formules et diverses options choisies. Le fournisseur peut modifier ses prix en tout temps.

Les frais des communications téléphoniques sont facturés en fonction des enregistrements du fournisseur.

Les frais supplémentaires liés au trafic internet sont facturés sur la base d'un compteur.

Le fournisseur présente les factures au client à des intervalles réguliers qu'il fixe lui-même. Il a également le droit d'exiger des paiements anticipés ou des dépôts de garantie.

Le montant des factures doit être acquitté dans les délais indiqués ou, à défaut d'indication, dans les 30 jours à compter de la date d'émission, au moyen du bulletin de versement remis au client ou par ordre de paiement bancaire, postal ou par e-facture. Le paiement fractionné des factures n'est possible qu'avec l'accord exprès du fournisseur. Après expiration du délai de paiement, des frais supplémentaires dus au retard de paiement (port, encaissement, interruption, remise en service, etc.) et des frais de relance/rappel/contentieux ainsi que des intérêts moratoires sont facturés au client.

En cas de retard de paiement, un premier rappel accordant un délai de paiement supplémentaire de 10 jours est adressé au client qui n'a pas respecté le délai de paiement prévu, l'avisant que des frais de rappel lui seront réclamés si un deuxième rappel devient nécessaire. Si le premier rappel n'est pas suivi d'effet, un deuxième rappel sera adressé au client, lui accordant un dernier délai de paiement de 5 jours et l'avisant que la fourniture des services vario pourra être interrompue si ce deuxième rappel n'est pas suivi d'effet.

Le client doit vérifier sans délai les factures qui lui sont notifiées. En cas de désaccord avec les montants facturés, il doit former opposition dans un délai de 30 jours à compter de la date d'émission de la facture. Faute d'opposition du client dans le délai prescrit, la facture est réputée acceptée tacitement.

Le client n'est pas habilité à compenser d'éventuelles créances qu'il a envers le fournisseur avec des factures de celui-ci.

Les changements de domicile du client doivent être annoncés au fournisseur ou à son mandataire au moins 3 semaines avant le déménagement afin que les périphériques loués puissent être restitués. Un changement d'adresse doit dans tous les cas être communiqué au fournisseur ou à son mandataire.

## 8. Sécurité

Le fournisseur ne garantit pas que ses services soient exempts de virus, troyens, etc...

Le client est conscient qu'internet n'est pas sûr et que des tiers peuvent accéder sans autorisation à son système informatique. Le client prend les mesures nécessaires pour éviter ces intrusions et s'engage à s'abstenir de toute activité qui puisse nuire ou mettre en danger la sécurité du système et du réseau. Le non-respect de ces prescriptions est considéré comme étant une violation du contrat. Le fournisseur décline toute responsabilité en cas de dommage direct ou indirect survenu dans ce contexte.

## 9. Obligations du client

Le client s'engage à utiliser l'infrastructure mise à sa disposition uniquement dans le cadre des lois et usages en vigueur en Suisse.

Le client répond de l'utilisation des prestations, ainsi que de leur utilisation par des tiers. Il doit s'acquitter de toutes les sommes facturées pour l'utilisation des prestations.

Le client connaît la nature du réseau Internet, ses performances techniques et le type d'information qui y est disponible et accepte de l'utiliser tel quel. Le client prend acte que certains de ces contenus peuvent être de nature offensante, choquante ou erronée. Les fichiers de données, d'images et de son comme les courriers électroniques stockés ou envoyés à des adresses de messagerie, des mobiles ou des

fax relèvent du régime juridique de la correspondance privée. Le fournisseur n'est pas en droit d'en vérifier le contenu. En aucun cas, le client ne pourra rendre le fournisseur responsable des performances des réseaux ou du contenu de l'information.

Le client par ailleurs :

- est seul et unique responsable du contenu des courriers diffusés en son nom sans pouvoir disposer d'aucun recours à l'encontre du fournisseur à raison desdits contenus ;
- s'oblige expressément à s'identifier dans tout message électronique diffusé à partir de services de messageries en tant qu'émetteur dudit message ;
- s'engage à faire tous les efforts nécessaires dans ses messages électroniques afin de ne pas entretenir une confusion concernant l'envoi du/des courriers entre l'émetteur du courrier ou le fournisseur ;
- s'oblige à déclarer tout traitement d'informations nominatives et notamment la constitution de sa/ses listes d'adresses ou de fichiers de personnes auprès de l'office fédéral de la protection des données.

Le client s'engage à se conformer aux lois applicables en Suisse, ainsi qu'aux usages en vigueur sur l'Internet et, à ce titre à :

- respecter, sans que cette liste ne soit exhaustive, les lois régissant les services de communication audiovisuelle, le traitement des données nominatives, la protection des mineurs, le respect de la personne humaine, la propriété intellectuelle, le droit des marques et le droit des brevets ;
- s'interdire l'envoi de matériel ou d'informations qui violent le droit en vigueur, la pratique du spamming, soit l'envoi de courriers commerciaux ou publicitaires non sollicités, en masse, ainsi que le stockage ou la diffusion de toute donnée quelle qu'elle soit, liée à la pornographie et, de façon générale à tout ce qui est à connotation pornographique ou érotique, ainsi que toute donnée quelle qu'elle soit, liée à l'exhortation, à la haine ou à la discrimination raciale ;
- s'interdire, de manière non exclusive, la falsification des données de l'expéditeur ou d'autres informations de l'en-tête, la sauvegarde d'informations sur des personnes ou de leurs adresses e-mail sans leur accord, l'accès, le balayage d'un système d'exploitation et/ou d'un serveur (scanning) de même que la surveillance non autorisée de transfert de données sans l'accord de l'intéressé, l'utilisation de serveurs de mails (relais) pour l'envoi de communications sans l'accord du détenteur de ceux-ci, la diffusion de virus, vers et chevaux de Troie, de même que toutes les activités qui violent de manière effective ou potentielle ce contrat ou le droit applicable ;
- garantir le fournisseur de toutes les conséquences pécuniaires pouvant résulter pour ce dernier de la mise en cause de sa responsabilité civile à raison de la présentation, des courriers et fichiers de toute nature diffusés à sa demande

Le client prend toute disposition en cas de plainte, réclamation, notification quelle qu'en soit la forme, adressée au fournisseur relative à ses agissements, quels qu'ils soient, et notamment en cas de spamming. Dans le cas où le client ferait disparaître de ses courriers les éléments de son identification, le fournisseur sera en droit de suspendre immédiatement le service, sans que cette suspension ne puisse donner droit au versement d'aucune indemnisation. Le client reste redevable à l'égard du fournisseur de toutes les sommes dues au titre de la facturation déjà émise comme de la facturation à émettre jusqu'à l'expiration du contrat. De même, le client prend acte que le fournisseur n'assume aucune responsabilité pour les dommages indirects résultant d'un manque à gagner ou de prétentions quelconques émanant de tiers.

Le client est responsable pénalement de ses propres actes et dégage le fournisseur de toute responsabilité en cas de poursuites judiciaires à son encontre. Néanmoins, conformément aux directives de l'Office fédéral de la Justice, il est précisé que : « ne sont autorisées à conclure un contrat d'abonnement que les personnes physiques majeures et capables de discernement ».

Le fournisseur se réserve le droit de bloquer le raccordement provisoirement en cas de soupçon et de résilier unilatéralement et immédiatement le contrat si le client diffuse des contenus illicites ou en permet la consultation depuis son raccordement.

Le client est lui-même responsable de la protection de son installation et de ses données contre un usage illicite ou un accès par des tiers. En aucun cas, le fournisseur ne peut être tenu pour responsable de la perte de données provenant de telles utilisations ou de l'accès par des tiers ni du détournement des données transportées sur le réseau à des fins illicites.

Le client est tenu de respecter la législation en matière de droit d'auteur et des droits voisins. Le client n'a pas le droit de revendre des services MAN (Metropolitan Area Network) et Internet appartenant au fournisseur sans l'autorisation écrite préalable de ce dernier. La création de serveurs Web connectés au réseau Internet est également soumise à autorisation écrite du fournisseur. Par serveur Web, on entend tout système proposant l'accès à des informations, des images, du son par Internet. En l'absence d'une telle autorisation, les demandes de connexion vers de tels serveurs seront refusées, sans obligation de justification des raisons du refus.

Par ailleurs, si le client fournit des prestations au moyen de son modem, comme par exemple un serveur Web, un serveur de news, un serveur de courrier ou des prestations analogues, il le fait sous sa propre responsabilité.

Le client autorise expressément le fournisseur à utiliser et à transmettre des informations et des données sur lui-même, pour autant que la fourniture des prestations contractuelles l'exige.

Les prestations de téléphonie et de télévision se réfèrent uniquement au domicile ou immeuble qui a fait l'objet d'un branchement et ne peut pas être transféré à un autre domicile ou immeuble. **Le fibromodem ne peut être utilisé qu'à l'adresse d'installation stipulée dans le contrat afin qu'en cas d'appel d'urgence, il soit possible de remonter au numéro d'appel.**

Le client reconnaît être seul responsable dans son foyer pour ne pas autoriser de mineurs à accéder à des contenus non appropriés. TVS ne répond en aucune manière des contenus que le client diffuse ou qu'il rend accessible à des tiers par le biais de la prestation fournie.

Le client décharge le fournisseur de toute réclamation de tiers.

Le fournisseur se réserve le droit d'interrompre en tout temps et sans préavis la connexion du client, si celui-ci ou un tiers effectue ou commet des actes, par le biais de la prestation, qui pourraient conduire d'après le fournisseur à un cas de responsabilité ou enfreindre le contrat ou le droit en vigueur.

Le client est tenu de communiquer en tout temps au fournisseur ses données actuelles, telles que son nom et son adresse, et de l'informer sans délai de toutes modifications possibles.

Le client garde secrètes toutes les données contractuelles, telles que codes et mots de passe. Il s'engage à ne les rendre accessibles à personne et répond de tout dommage résultant de la violation de cette obligation.

Le client s'engage également à utiliser et conserver de manière confidentielle tout mot de passe personnel, respectivement code d'identification ou tout autre code d'accès secret qui lui serait délivré par le fournisseur ou par un tiers dans le cadre de la mise à disposition des Services.

Enfin, **toute demande de modification ou d'ajout d'un service doit être faite par écrit** (courrier postale ou électronique). De même, aucune résiliation ne sera prise en compte sans notification écrite préalable.

## 10. Suspension du service

Le fournisseur peut, en cas de violation des articles des présentes CG, supprimer la connexion sans préavis ni dédommagement.

Le client se verra contraint de s'acquitter envers le fournisseur des dommages causés par la violation des articles susmentionnés.

## 11. Responsabilité

Le fournisseur n'assume aucune responsabilité pour le contenu, l'exactitude et la disponibilité du contenu de l'offre sur Internet.

Le fournisseur s'engage à l'égard du client à fournir ses prestations avec soin conformément aux documents contractuels.

Le fournisseur ne peut cependant garantir un fonctionnement exempt d'interruptions et de dérangements de ses prestations, des temps de transfert déterminés, des capacités déterminées ou une protection absolue de son réseau contre des accès ou écoutes illicites.

S'il ressort, au cours de travaux de dépannage, qu'un défaut était dû à une erreur de manipulation du client ou une autre cause imputable au client, le fournisseur est en droit de lui facturer les dépenses occasionnées par l'intervention.

Le fournisseur ne répond des dommages causés au client que dans la mesure où ils résultent directement de l'exécution des obligations contractuelles et seulement s'ils ont été causés intentionnellement ou

par faute grave par le fournisseur ou par les auxiliaires mandatés par celui-ci.

Dans les limites de la loi, le fournisseur se dégage de toute responsabilité quant à des éventuels sinistres indirects, des préjudices économiques, des dommages consécutifs, des dommages à des tiers ou des manques à gagner.

Si l'abonné ne respecte plus ses engagements, comme par exemple en cas de cessation de paiement, le fournisseur est autorisé à mettre hors service les installations.

Le fournisseur se réserve le droit d'interrompre sans motif, momentanément ou définitivement, la diffusion d'un ou de plusieurs programmes ou services sans dédommagement pour l'abonné.

En cas d'interruption de la diffusion de programmes ou services payants ou de programmes ou services faisant l'objet d'un abonnement séparé, aucune indemnité ne sera due à l'abonné par le fournisseur.

## 12. Entrée en vigueur

Les présentes CG entrent en vigueur lors de la signature du contrat d'abonnement. L'abonnement prend effet dès la mise en service.

Le fournisseur est en droit en tout temps d'amender ou de compléter les présentes CG.

Le client renonce à la notification écrite de la modification des CG.

Le client reconnaît avoir l'obligation de se renseigner régulièrement sur les conditions en vigueur, disponibles sur le site internet de vario, sous [www.vario.tv](http://www.vario.tv).

En cas de modifications décidées par le fournisseur, le client est en droit de résilier le contrat par écrit et sans assumer le moindre coût dans un délai d'un mois à compter de la publication des nouvelles CG.

## 13. Durée et résiliation

Chaque abonnement est conclu pour une durée indéterminée. Sa durée minimale est de 12 mois. En cas de résiliation volontaire antérieure à ces 12 premiers mois (excepté en cas de déménagement vers un logement non-raccordé au réseau de fibres optiques), des frais de résiliation anticipée seront facturés.

L'abonnement se renouvelle par reconduction tacite de mois en mois.

L'abonnement peut être dénoncé par chacune des parties en tout temps par écrit pour la fin de chaque période, moyennant le respect d'un délai de 30 jours.

Si le client est abonné à plusieurs services, il doit indiquer clairement le service qu'il souhaite résilier.

## 14. For

Les contestations qui pourraient s'élever entre le fournisseur et le client seront portées devant les tribunaux ordinaires.

Le **FOR JURIDIQUE** est celui du siège du fournisseur.

Néanmoins, le fournisseur est également en droit de faire valoir ses prétentions sur le lieu du domicile ou du siège du client.

Situation au 1er juin 2009