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

Mise à jour : 19 avril 2023

1. Introduction

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation (ci-après CGU) régissent les relations entre Vialis et le Client abonné à une offre Télécoms Vialis pour lequel un compte a été créé par cette dernière lors de la souscription du Contrat. Ces CGU ont pour objet de définir les modalités et conditions d'utilisation de l'Espace Client. Par son usage de l'Espace Client, le Client accepte les présentes CGU.

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 la modification ou de l'entrée en vigueur d'un texte législatif ou réglementaire.

Il est précisé que :

Pour les Clients abonnés à une offre Télécoms, l'accès à l'Espace Client se fait via le site : 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 se fait via le site : https://agenceenligne.vialis.net.

Par conséquent, pour un Client des deux activités, l'accès et les codes d'identification pour accéder à ces deux espaces sont différents. En outre, toute modification demandée au sein de l'Agence en ligne doit, le cas échéant, également être effectuée sur l'Espace Client.

2. Définitions

Client : personne morale ou physique, ayant accepté les présentes Conditions Générales d'Utilisation, titulaire d'un ou plusieurs Contrat(s), en vigueur pour la fourniture d'offre(s) Télécoms, 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.

Contrat(s) : contrat d'abonnement à une offre Télécoms souscrit par le Client auprès de Vialis.

Cookies : fichier texte envoyé à votre navigateur via le site Web consulté. Ce cookie permet de stocker des informations et d'en collecter, par exemple pour nous permettre de savoir quelles pages vous avez visitées, combien de temps vous êtes resté(e) sur ce site, sur quel(s) lien(s) vous avez cliqué(s), à quelle fréquence, ou de faciliter l'accès au Service et l'amélioration des échanges.

Données d'identification : 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, exclusivement disponible par internet depuis les sites dédiés de Vialis et permettant d'avoir accès aux fonctionnalités décrites à l'article 4 des présentes conditions.

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

Service(s) Télécoms : ensemble des composantes des offres Télécoms de Vialis (TV, Internet, Téléphonie).

3. Objet

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation ont pour objet de définir les règles dans lesquelles le Client, ayant un compte sur l'Espace Client de Vialis, bénéficie et utilise le Service mis à sa disposition par Vialis. L'utilisation de l'Espace Client est subordonnée à la lecture, à l'acceptation et au respect de ces conditions.
Le Client déclare donc avoir pris connaissance de l'ensemble des caractéristiques et conditions d'utilisation de l'Espace Client et avoir accepté les présentes Conditions Générales d'Utilisation.
Les dispositions des présentes complètent les Conditions Générales et Particulières du Contrat souscrit par le Client.

4. Fonctionnalités de l'Espace Client

Disponible depuis internet via un identifiant fourni par Vialis et un mot de passe personnel choisi par le Client après la souscription, l'Espace Client fournit gratuitement au Client, pour le ou les Services Télécoms auxquels il est abonné, un accès sécurisé et personnalisé sept jours sur sept (7j/7) et vingt-quatre heures sur vingt-quatre (24h/24) à toutes les fonctionnalités de l'Espace Client et notamment :

- Visualisation, saisie et actualisation des données personnelles du Client,
- Visualisation du ou des Service(s) Télécoms et équipement(s) associé(s),
- Consultation des modalités de paiement,
- Consultation et édition des factures sur 1 (un) an glissant,
- Paiement en ligne des factures (paiement sécurisé) pour un Client non prélevé ou qui n'est pas à jour de ses paiements.

5. Accès au Service

L'inscription au Service est possible pour tout Client ayant reçu un e-mail de Vialis lui permettant de créer son compte.

Pour pouvoir accéder à l'Espace Client, le Client doit disposer d'un équipement, tel qu'un ordinateur ou une tablette, et de moyens de télécommunications lui permettant de se connecter au Service, les frais en résultant restant à sa charge. Le Client doit aussi disposer d'une adresse e-mail.
Une fois le Service accessible au Client, celui-ci peut l'utiliser aussi souvent et aussi longtemps qu'il le souhaite.
À tout moment, le Client a la possibilité de demander à Vialis la suppression de son compte sur internet.

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 treize (13) mois consécutifs ou qui aura résilié son ou ses Contrat(s) auprès de Vialis depuis plus de six (6) mois.

6. Obligations et responsabilités du Client

6.1 Données d'identification du Client

Afin d'accéder à l'Espace Client, le Client doit avoir effectué son inscription conformément aux indications fournies dans le mail reçu. Ses identifiant et mot de passe lui sont exclusifs et personnels. Le Client est seul responsable de leur préservation et de leur confidentialité.
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 Données d'identification et à les modifier de suite.

Il veillera à se déconnecter de l'Espace Client à l'issue de chaque session.
Le Client s'engage mettre à jour ses données auprès de Vialis ou directement sur l'Espace Client lorsque cela est possible, et ce lors de toute modification (mariage, séparation, nouvelles coordonnées bancaires…).

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

Le Client reconnaît et accepte les caractéristiques et les limites d'utilisation de l'Espace Client telles que décrites dans l'article 7. Il s'engage à utiliser le Service de façon conforme et licite, Vialis ne pouvant voir sa responsabilité engagée en cas de non-respect de cette clause par le Client.

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 Données d'identification, 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, de façon consciente, 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 la confidentialité de ses Données d'identification et de l'usage qu'il fait du Service. Il est seul responsable de l'utilisation qu'il fait des dites données et des actions qu'il réalise sur l'Espace Client, ainsi que des conséquences éventuelles de ces actions.

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 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. L'accès au site est assuré 7j/7 et 24h/24 sauf survenance d'un cas de force majeure ou assimilé, et sous réserve des éventuelles pannes et interventions de maintenance et de mise à jour nécessaires au bon fonctionnement du site. Le Client est donc prévenu que le Service pourra être momentanément suspendu autant de fois que nécessaire et sans préavis, Vialis s'engageant à faire ses meilleurs efforts pour procéder aux opérations de maintenance et de mises à jour en-dehors des heures de forte affluence.

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. En outre, Vialis ne garantit pas que le Service sera exempt de toute erreur.

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). La reproduction et l'usage de la marque Vialis sont strictement interdits, conformément au Code de la propriété intellectuelle.

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. Données personnelles

La seule donnée personnelle supplémentaire éventuellement recueillie afin de permettre au Client d'accéder à son compte est l'adresse mail de contact fournie par le Client.

Les données personnelles déjà présentes sur l'Espace Client lors de la création de son compte ont été collectées par Vialis, responsable du traitement, lors de la souscription de son ou ses Services Télécoms et sont essentielles à la finalité du traitement, à savoir la bonne exécution et gestion du ou des dit(s) Contrat(s) du Client. Il peut s'agir 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 Télécoms souscrits. Elles sont conservées durant dix (10) ans à compter de la résiliation du Contrat ou de la date du paiement de la dernière facture ouverte en cas d'impayés persistant après la résiliation.
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 (1) an les données de connexion et d'identification de ses Clients utilisant le Service via 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) entré 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 l'Union Européenne et au Canada. 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.

Outre la possibilité laissé au Client d'exercer ses droits directement via son compte sur l'Espace Client, celui-ci peut, en vertu du RGPD et de la Loi « Informatique et Libertés », et en justifiant préalablement de son identité, bénéficier d'un droit d'accès, et selon le contexte, de rectification et d'opposition, et d'un droit à la limitation, à l'effacement et à la portabilité de ses données, à exercer auprès du Délégué à la Protection des Données (DPO) de Vialis – 10 rue des Bonnes Gens – CS 70187 – 68004 COLMAR Cedex ou dpo@vialis.tm.fr. Vialis s'engage à répondre à toute sollicitation dans un délai d'un (1) mois à compter de la réception d'une demande complète et valide. Au besoin, ce délai peut être prolongé de

deux (2) mois compte tenu de la complexité et/ou du nombre de demandes. Vialis informe également le Client qu'il a la possibilité d'effectuer une réclamation auprès de la CNIL, autorité de contrôle.

Pour plus d'informations sur la façon dont Vialis protège les données de ses clients, une Politique relative aux données personnelles est accessible sur le site internet de Vialis.

10. Cookies

Le Client est informé que l'accès au Service entraîne le dépôt de cookies par Vialis. Ces derniers ont notamment pour but d'éviter la répétition des identifications et d'offrir au Client des conditions optimales d'utilisation du Service.
Ainsi, Vialis installe sur l'équipement du Client des cookies techniques nécessaires au fonctionnement du site, à savoir :
-cookiEu_notify : cookie permettant de conserver le choix de l'utilisateur relativement à son acceptation ou non des cookies ; sa durée de validité est de treize (13) mois.
-ASP.NET_Sessionld : cookie technique, nécessaire au bon fonctionnement de l'Espace Client. Il permet par exemple de récupérer la bonne session de l'utilisateur pour sa connexion à son compte internet ou lors du traitement de retour du paiement en ligne ; sa durée de validité est la session.
-Weblys : permet de stocker la langue de l'utilisateur (français) ; sa durée de validité est d'un (1) mois.

11. Litiges, juridiction compétente et droit applicable

Toute demande ou renseignement concernant l'Espace Client peut s'effectuer depuis la page « Contactez-nous » 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 pour un Client abonné à un service particulier et au tribunal compétent du ressort de la Cour d'Appel de Colmar pour un Client abonné à un service professionnel.