

1. Domaine d'application

La société SuissePhone Communications GmbH (dénommée ci-dessous « SuissePhone ») propose à ses clients (dénommés ci-dessous « Client ») des prestations de services dans le domaine de la télévision numérique, de la radio, d'Internet et de la téléphonie fixe (VoIP). Les présentes Conditions générales de vente (dénommées ci-dessous « CGV ») s'appliquent à toutes les prestations de services proposées au Client, dans le cadre des contrats d'abonnement souscrits entre SuissePhone et lui.

2. Prestations de SuissePhone

Les prestations proposées par SuissePhone se réfèrent aux contrats d'abonnement conclus avec le Client.

L'étendue et les prix des prestations de services sont régis de la même manière. Ces prestations peuvent être consultées à l'adresse www.suissephone.ch. SuissePhone se réserve le droit de modifier à tout moment les prix et les prestations de services proposées. De telles modifications n'impliquent en aucun cas de devoir adresser expressément au client une notification à ce propos, ou d'obtenir son accord.

Une partie des prestations de services proposées par SuissePhone est réalisée par des tiers mandatés. SuissePhone délève ses prestations de services et sélectionne ses sous-traitants avec le plus grand soin.

REMARQUE : L'accès aux numéros de service surtaxés est limité. Une liste des numéros de service surtaxés disponibles peut être consultée à l'adresse www.suissephone.ch. Pour des raisons techniques, l'accès aux centrales d'appels d'urgence responsables au vu de leur emplacement géographique est uniquement garanti après la réalisation d'appels téléphoniques passés depuis le lieu correspondant à l'adresse indiquée par le Client. Cette disposition s'applique également à la localisation du lieu de l'appelant via les centrales d'appel d'urgence.

SuissePhone met à disposition de ses clients un support téléphonique pour leur porter assistance lors de questions d'ordre technique, concernant la manipulation et l'installation des prestations de services proposées. Les coûts et le temps d'utilisation de ce service sont publiés à l'adresse www.suissephone.ch.

3. Obligations du Client

Le Client se voit imputé la responsabilité de s'assurer du bon état de ses équipements terminaux (incluant ordinateur, téléphone, téléviseur, configuration informatique, programmes).

Le Client est exclusivement autorisé à utiliser les prestations de services dans le cadre des spécifications nationales et internationales. Il s'oblige à respecter particulièrement les spécifications portant sur la protection des données, le droit d'auteur, les secrets d'entreprise, les droits attachés aux marques, la concurrence loyale et les domaines apparentés.

Les informations du Client contenant des renseignements illicites ne doivent pas être divulguées ou consultées, notamment les points suivants :

- Jeux de hasard non autorisés ; spécialement au sens de la Loi fédérale sur les lotteries ;
- Représentations de violence (Code pénal allemand StGB 135)
- Écrits, représentations et images pornographiques (Code pénal allemand StGB 197) ;
- Incitation à la violence (Code pénal allemand StGB 259) ;
- Contenus discriminatoires et racistes (Code pénal allemand StGB 261bis) ;

Toute activité, qui peut tenter de contourner les mesures de sécurité d'un système, d'un réseau ou de comptes, ou qui est définie comme du hacking ou du cracking, est interdite.

Le Client prend les mesures nécessaires afin d'empêcher l'accès non autorisé à ses systèmes et de lutter contre la propagation de virus. Le Client est responsable du contenu de l'ensemble des données qui peut être communiqué par son accès Internet.

Un usage à des fins de connexions directes et durables, visiophonie, prestations de services au centre d'appel, services de surveillance permanente, nombreuses données analogiques et d'utilisation d'un système « machine to machine » n'est pas autorisé.

Le Client se voit facturé par SuissePhone son usage abusif des prestations de service (volume de connexions total supérieur à 600 min./mois sur réseau fixe, supérieur à 300 min./mois sur réseau mobile). Cette disposition s'applique également dans le cadre d'abonnements qui prévoient un montant fixe pour un accès à une utilisation illimitée, et lors de volumes excédant le tarif standard des connexions ou prestations correspondantes. Une utilisation mensuelle moindre ou abusive ne sera pas facturée simultanément avec d'autres utilisations mensuelles du même ordre.

Le Client est lui-même responsable de l'installation d'équipements informatiques et de logiciels d'ordinateur.

Le Client est responsable de l'ensemble des prestations de services utilisées de sa connexion et en assume les coûts, indépendamment de l'identité de la personne ayant requis ces prestations. Le Client s'assure de la sécurité indispensable de son infrastructure (protection de mots de passes, sécurité enfants, etc.).

4. Équipements informatiques cédés

SuissePhone cède au Client un modem configuré pour ses prestations de services, ainsi qu'un boîtier de connexion pour téléviseur.

Les appareils cédés par SuissePhone au Client dans le cadre de ses prestations de services pendant la période contractuelle, et dans un objectif du même ordre, demeurent la propriété de SuissePhone ou du fabricant. Les appareils ne doivent subir aucune modification. Afin d'assurer ses prestations de service, SuissePhone est susceptible de communiquer de temps à autre avec ses clients afin de leur proposer d'échanger gratuitement l'équipement informatique cédé contre une version plus récente de ce dispositif. SuissePhone est en droit d'entreprendre des mises à jour de son logiciel sur les appareils cédés, sans requérir l'avis du Client.

La panne d'un équipement ne donne droit à aucun remboursement ou crédit de factures d'abonnement. Après la fin du contrat, le Client est tenu de retourner l'équipement dans un délai de 14 jours. Si cette mesure n'est pas respectée, SuissePhone est en droit de facturer au Client une demande d'indemnisation s'élevant à 300.00 CHF. Si les équipements devaient comporter des traces d'endommagement ou d'usure qui dépassent la mesure ordinaire, nous sommes en droit de vous facturer les coûts de remplacement alors engendrés.

5. Début du contrat

Le contrat prend effet avec l'acceptation écrite de celui-ci, et sa confirmation écrite par SuissePhone. SuissePhone se réserve le droit de refuser d'établir un contrat sans devoir fournir de motif de justification. Cette disposition s'applique particulièrement si des soupçons sont exprimés sur la capacité du Client à honorer ses engagements de paiement.

6. Limites de crédit

SuissePhone se réserve le droit de déterminer individuellement pour tout client une limite de crédit ou d'exiger un paiement anticipé. Si SuissePhone exige un dépôt ou un paiement anticipé avant ou après acceptation du contrat, et que le Client ne se soumet pas à cette requête, SuissePhone est alors en droit de refuser de fournir des prestations ainsi que de supprimer toute relation contractuelle dans l'immédiat et sans dédommagement. La même disposition s'applique en cas de suris concordataire ou d'ouverture de procédure de faillite, lorsque les clients ou leur curateur ne peuvent pas assurer de garantie de paiement des factures à venir.

7. Établissement de la facture

L'établissement de la facture est gratuit, notamment lorsqu'il s'agit de consulter les détails des appels téléphoniques. Si un support de données indépendant est souhaité en plus des unités d'appel, ce dispositif est facturé en supplément du montant mensuel convenu dans le contrat. Le Client reçoit tous les mois une facture émise en CHF par SuissePhone, si aucune autre disposition n'a été conclue à ce

propos. Si le montant de la facture devait s'avérer insignifiant, SuissePhone est susceptible de réclamer le paiement dû sur la facture du mois suivant. Durant les 15 jours suivants la date d'émission de la facture, celle-ci peut être contestée par écrit, ce qui atteste de sa prise de connaissance par le Client. Une telle contestation n'annule pas l'obligation et l'exigibilité de paiement incombant au Client, mais les reporte expressément.

8. Conditions de paiement

Les clients sont tenus d'honorer le paiement des services qui leur sont proposés et facturés. Dans chaque situation, le Client se porte responsable de l'utilisation des prestations de services, et notamment lorsque leur usage résulte du fait d'un tiers.

Chaque facture est exigible dans les 30 jours suivant la date de son émission, lorsqu'aucun autre accord spécifiant une mention inverse n'a été convenue avec le client. Après écoulement de ce délai, le Client se trouve automatiquement en retard de paiement, sans se voir notifier d'aucun rappel. En cas de retard de paiement, SuissePhone est en droit d'exiger pour chaque rappel exercé des frais max. de 30,00 CHF et des intérêts de retards s'élevant à 5% par an ; passé un délai supplémentaire de 2 semaines, SuissePhone est en droit de configurer les prestations de services contractées de manière partielle ou intégrale, jusqu'à obtenir le paiement intégral du montant dû. SuissePhone est également en droit de résilier le contrat immédiatement et sans dédommagement. La demande de SuissePhone reste réservée, conformément au point 11, en raison d'une résiliation anticipée du contrat. La facturation avec réclamation du Client suite à cette résiliation est exclue, quand bien même ces réclamations auraient été adressées par écrit à SuissePhone ou constatées juridiquement.

9. Garantie et responsabilité des prestations de services

SuissePhone est tenu d'apporter avec attention au Client les prestations de services contractées et destinées à un usage privé habituel.

SuissePhone exerce ses prestations de service dans le cadre des ressources qui sont portées à sa disposition.

SuissePhone n'assume cependant aucune responsabilité ou n'apporte aucune garantie concernant les ruptures de services et autres limitations occasionnées par les sous-traitants.

SuissePhone n'exerce notamment aucune garantie concernant

- a) une utilisation sans dysfonctionnement de ses prestations de services ;
- b) le maintien de la valeur maximale du débit internet mentionné par SuissePhone ;
- c) l'intégrité des données transmises ou collectées par des tiers dans le cadre de l'infrastructure ou des réseaux SuissePhone ;
- d) les contenus ou prestations consultées ou requis respectivement auprès de tiers ;
- e) la protection contre des logiciels nuisibles, virus, spam, trojan, attaques de phishing, données et autres manipulations criminelles occasionnées du fait de tiers ;
- f) l'empêchement de perte de données à la suite de dysfonctionnements du réseau ou de réparations occasionnées sur l'équipement ;

L'apparition de tels événements ne forme aucun motif permettant au Client d'exiger la résiliation extraordinaire du contrat.

En cas d'interruption de l'alimentation en électricité, l'utilisation des prestations de services est impossible.

Il ne peut être fait aucune demande d'attribution ou de maintien d'un numéro d'appel.

SuissePhone est uniquement tenue responsable en cas de violations graves d'éléments contractuels essentiels, et cette responsabilité est limitée en cas d'acte délibéré, et de négligence grossière commise de sa part, ou de celle de ses représentants légalement mandatés, employés et/ou auxiliaires d'exécution. SuissePhone n'est aucunement tenue responsable des dommages consécutifs occasionnés directement et indirectement par des tiers, ainsi qu'en cas de perte de données et de manque à gagner. SuissePhone n'est également pas responsable des dommages occasionnés par un cas de force majeure et par des décisions de l'autorité publique. Ces situations comprennent l'apparition d'événements naturels, de feu, de grève et de guerre.

10. Secret des communications et protection des données

SuissePhone garantit le secret des communications. La société utilise les données de ses clients en veillant strictement au respect des prescriptions légales en matière de protection des données. Ainsi, les clients consentent à ce que SuissePhone traite leurs données à l'étranger comme sur le territoire national, ou que cette mission soit confiée à des tiers, tant que cette action est requise par l'exercice des services commandés. Les données relatives aux appels sont respectivement supprimées après écoulement du délai légal d'obligation de conservation. Les clients acceptent et ont pris connaissance du fait que SuissePhone utilise les données et en obtient des renseignements, dans le cadre de la vérification de la solvabilité du Client. De plus, SuissePhone est susceptible d'utiliser ces données à des fins statistiques qui lui sont propres, lors d'enquêtes portant sur la consommation structurelle de ses clients (par ex. analyse de l'utilisation de la télévision) ainsi que pour empêcher l'utilisation illicite de prestations de services et émettre des factures adressées aux partenaires de distribution. Les données en relation avec le signe d'une utilisation illicite des prestations de services peuvent également être transmises à des tiers qui sont habilités à les traiter par la suite.

11. Durée et résiliation

Le contrat prend effet après avoir reçu l'approbation de SuissePhone et comprend une durée minimale de 24 mois. Le contrat se prolonge ensuite automatiquement pour une durée de 24 mois. La période de résiliation s'étend respectivement à 3 mois avant la fin du contrat. Cependant, le droit de résilier le contrat sans préavis en raisons de motifs graves demeure inchangé. Si le client résilie le contrat des services téléphoniques de manière anticipée, ou si une résiliation immédiate résulte du faire de SuissePhone, la société est alors en droit de continuer à facturer mensuellement au Client le montant de base qui lui est demandé, jusqu'à écoulement de la période de contrat initiale. Ces frais sont présentés sur une facture lors de la résiliation du contrat, et doivent être payés dans les 30 jours suivants. S'il n'existe aucun montant de base, tel qu'un tarif fixe, SuissePhone se réserve le droit de facturer des frais s'élevant à 349.00 CHF, afin de couvrir les dépenses de mise en service, les coûts de son personnel intermédiaire et autres démarches éventuelles. En cas de contrats Internet, les frais mensuels sont exigibles jusqu'à la fin de la période ordinaire.

SuissePhone est en droit de résilier un service sans aucun frais et de manière extraordinaire, lorsque des tiers résilient les contrats concernant des services respectifs de produits en amont, dont l'usage est impérativement indispensable auprès de SuissePhone.

12. Dispositions finales

Il n'existe aucune disposition orale supplémentaire. Les modifications exercées sur des contrats individuels à la connaissance du client rencontrent la forme écrite. En cas de caducité d'une des dispositions, la validité du reste des CGV demeure inchangée.

SuissePhone se réserve le droit de modifier à tout moment les CGV. Les modifications des CGV sont communiquées au Client de manière appropriée.

L'ensemble des relations juridiques entre le Client et SuissePhone sont soumises au droit suisse. Le lieu de juridiction est Winterthur. SuissePhone est néanmoins en droit d'engager des poursuites à l'encontre de ses clients auprès du lieu de juridiction où ils résident. Sous réserves de lieux de juridiction imposés juridiquement.

Suissephone Communications GmbH

Case postale 243

8406 Winterthur