

1. Champ d'application

Les téléseaux revendeurs des produits **netplus** (le fournisseur) proposent diverses prestations de service dans le domaine de la communication individuelle, en particulier des accès à internet et des prestations de téléphonie (services) que la cliente / le client (le client) peut choisir. 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 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 conditions, des prescriptions qui en découlent et des prix en vigueur.

Les conditions générales propres des fournisseurs, ainsi que la description des prestations pour chaque service font partie intégrante du contrat.

2. Services

L'étendue et le contenu des services sont définis sur le site www.netplus.ch, dans le contrat et les brochures d'informations.

L'accès à ces services est, sauf autorisation écrite du fournisseur, indissociable du raccordement et de l'abonnement au télésexeau dont le coût est indépendant des contrats de services souscrits.

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 au télésexeau est compatible. 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 avenu. Toute responsabilité du fournisseur en relation avec la nullité du contrat est exclue.

Pour ce qui concerne les accès à internet, les vitesses down- et up-stream sont des valeurs maximales qui ne peuvent être garanties.

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 (nos 090x), notamment vers des services payants aux contenus érotiques ou pornographiques (nos 0906). L'activation de ce blocage, comme sa désactivation, doivent être effectués par le client lui-même.

Le fournisseur met à disposition ses prestations en principe 24 heures par jour et 7 jours par semaine. Les perturbations techniques qui entrent dans le domaine de responsabilité du fournisseur seront localisées et éliminées dans un délai approprié. Le fournisseur ne peut cependant donner aucune garantie pour la fourniture correcte et ininterrompue des prestations, tout particulièrement lors d'interruptions de réseaux ou d'accès principaux.

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

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

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, le fournisseur doit en être informé. 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.

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 du fournisseur sur le périphérique, le client est tenu d'en informer immédiatement le fournisseur et d'informer l'office des poursuites, respectivement des faillites ou l'administration compétente que le périphérique est la propriété du fournisseur.

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 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 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.

Sauf stipulation contraire, l'installation du périphérique incombe au client. Le fournisseur fournit une notice d'installation, mais ne répond en aucun cas d'une installation non-conforme.

A l'échéance de la relation contractuelle, le client s'engage à rapporter au fournisseur les périphériques loués ou mis à disposition par ce dernier.

4. Périphériques achetés

Les périphériques livrés au client 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. 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.

En cas d'achat du périphérique, le client est seul responsable de son entretien. Le fournisseur décline toute responsabilité en cas de préjudice causé par une déficience dudit matériel.

5. Prix et facturation

Les prix en vigueur sont ceux figurant sur le site www.netplus.ch. Le client s'engage à payer les prix en vigueur conformément aux modalités et au type de paiement choisi. Le fournisseur peut modifier ces prix en tout temps.

Les frais de communication téléphonique sont facturés en fonction des enregistrements du fournisseur.

Le fournisseur ou son mandataire présente ses 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.

Les factures doivent être acquittées net 30 jours après leur présentation. Lorsque le client n'a ni payé la facture, ni formulé des objections écrites et dûment motivées à son encontre à la date d'échéance, le fournisseur peut suspendre la fourniture des prestations pour tous les contrats conclus avec le client, après un rappel sans effet, prendre toute autre mesure visant à empêcher les dommages et résilier le contrat sans préavis et sans indemnisation. Le fournisseur peut percevoir les frais de rappel. Le client supporte l'ensemble des frais occasionnés au fournisseur par le retard de paiement. Cela s'applique également pour le cas d'un paiement par recouvrement direct. Si le compte d'un client ayant opté pour le recouvrement direct n'est pas approvisionné, le fournisseur peut facturer des frais de dossier.

Les changements de domicile du client doivent être annoncés au fournisseur ou à son mandataire au moins 3 semaines avant le déménagement, afin que le périphérique loué puisse être restitué. Un changement d'adresse doit dans tous les cas être communiqué au fournisseur ou à son mandataire.

6. Sécurité

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

7. 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 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 ces derniers de la mise en cause de leur 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 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 périphérique 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 localiser l'appel.**

8. Suspension du service

Le fournisseur peut, en cas de violation des articles 3, 4 ou 5 du présent contrat, 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.

9. Responsabilité

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

10. Entrées en vigueur

Les présentes conditions entrent en vigueur lors de la signature de la demande de raccordement. L'abonnement prend effet dès la mise en service. Le fournisseur est en droit en tout temps d'amender ou de compléter les présentes conditions générales. Le client renonce à la notification écrite de la modification des conditions. Le client reconnaît avoir l'obligation de se renseigner régulièrement sur les conditions en vigueur. En cas de modifications décidées par le fournisseur, le client est en droit de résilier le contrat par écrit avec effet immédiat et sans assumer le moindre coût dans un délai d'un mois à compter de la publication des nouvelles conditions générales.

11. Durée et résiliation

Chaque abonnement est conclu pour une durée indéterminée. Sa durée minimale est de 12 mois. Sous réserve des modalités de l'article 6, il peut être dénoncé par chacune des parties en tout temps par écrit pour la fin d'un mois, moyennant le respect d'un délai de 3 mois. Si le client est abonné à plusieurs services, il doit indiquer clairement le service qu'il souhaite résilier.

12. 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.