

CONDITIONS GENERALES DE VENTE LIEES AUX PRESTATIONS INTERNET, SERVICES DE TELECOMMUNICATION ET DIGITAL TV QUICKLINE

1. Domaine d'application

Ces conditions générales de vente (CGV) – en vigueur chez les opérateurs de réseaux câblés partenaires de QuickLine, respectivement chez le fournisseur de QuickLine, Finecom Télécommunications SA, (tous deux ci-après «provider») – font partie intégrante du contrat conclu entre le client et le provider (commande/inscription du client, acceptation/confirmation du provider, abonnement(s) et/ou éventuellement aussi un Service Level Agreement ou un contrat conclu individuellement et signé) pour la fourniture de prestations Internet, de télécommunication et de télévision numérique (prestation ou prestations). Les conditions divergentes dans un contrat d'abonnement individuel priment sur ces CGV. Les conditions d'achat ou CGV des clients ne font pas partie intégrante du contrat, et cela même sans refus exprès du provider. Les clauses dérogatoires requièrent la forme écrite (avec signature manuscrite).

2. Durée, changements, et résiliation du contrat

2.1 La durée du contrat résulte de la commande/de l'inscription. Les abonnements entrent en vigueur dès que le provider a accepté la commande/l'inscription du client, envoyée par voie électronique ou par écrit, moyennant une confirmation par transfert de données par Internet ou par écrit (p.ex. en délivrant un certificat de contrat par écrit et/ou un SLA), mais au plus tard à la réception du service par le client. Le provider décide de son plein gré si toutes les conditions requises sont remplies; il peut refuser l'inscription d'un client si les conditions font défaut, mais aussi sans raison. L'inscription devient alors nulle. La responsabilité juridique du provider en ce qui concerne la nullité de l'inscription est exclue dans tous les cas. Il est possible que des numéros de téléphone déjà répartis doivent être changés pour des raisons juridiques ou autres.

2.2 S'il n'est pas convenu autrement, la durée minimale d'un contrat est de 12 mois. A la fin de cette période, le provider ou le client peut résilier le contrat de façon usuelle par lettre recommandée dans un délai de 3 mois, toujours pour la fin d'un mois.

2.3 La résiliation doit se faire par écrit et être envoyée par lettre recommandée aux adresses suivantes:

- a) au client: à l'adresse que le client a donné à son provider pour la facturation ou (selon le choix du provider) à l'adresse postale ou privée enregistrée dans les fichiers électroniques du provider (à l'heure actuelle: le Account Manager).
- b) au provider: à l'adresse qui est visible sur chaque facture.

Si le client est preneur de différents services, la résiliation précise exactement quel service doit être résilié.

2.4 Le provider se réserve le droit de modifier à tout moment ses services, ses prix, ses spécifications, les CGV ci-présentes ainsi que toute autre condition contractuelle (par ex. d'élargir ou de restreindre les conditions). Le client doit être informé de manière adéquate de ces changements. Une mutation des CGV et/ou des conditions d'abonnement est généralement publiée sur le site Internet www.quickline.com; ces informations sont périodiquement mises à jour grâce aux outils informatiques (à l'heure actuelle : QuickLine Account Manager). En cas de modification des conditions contractuelles signifiant une dégradation du rapport coûts-prestations pour le client, celui-ci a le droit de résilier hors délais le service concerné en date de l'introduction des nouvelles conditions contractuelles, en respectant la procédure établie sous chiffre 2.3. Sans résiliation, les nouvelles conditions contractuelles sont considérées comme étant acceptées. Une modification des conditions contractuelles dues à la loi ou à des directives émises par les autorités ou par un tribunal, et que le provider doit respecter, ne peut pas être considérée comme une dégradation du rapport coûts-prestations et ne permet donc pas au client de résilier le contrat hors délais.

2.5 Si le client veut changer de type d'abonnement, le provider est en droit de lui facturer un dédommagement de CHF 100.-.

2.6 Le contrat est résilié avec effet immédiat, si la faillite du client est prononcée, s'il ne peut plus faire face à ses paiements et si, dans le cadre d'un sursis concordataire, il a conclu un accord ou une transaction avec ses créanciers.

2.7 Le provider peut résilier le contrat avec effet immédiat si le client manque à ses obligations contractuelles fondamentales. Sont notamment, mais non exclusivement, considérées comme des violations des obligations contractuelles fondamentales, les erreurs de fonctionnement des données client entraînant une altération du fonctionnement du serveur du provider, ou un retard dans le paiement. Les paiements déjà effectués pour les prestations demeurent au bénéfice du provider.

2.8 Lors de la résiliation du contrat, le client est tenu à restituer dans les 15 jours, à ses propres frais, tous les appareils et le matériel reçu qui sont la propriété du provider. Si le client ne restitue pas les appareils et le matériel, ou les restitue endommagés, le provider est en droit de facturer au client un dédommagement de CHF 250.- [CHF 500.- pour boxes HD et HD/PVR].

3. Prestations du provider

3.1 Les prestations auxquelles le client est abonné sont définies dans le contrat.

3.2 Le provider transmet au client pendant la durée de son abonnement le droit non transférable et non exclusif d'utiliser les prestations auxquelles il est abonné selon les spécifications du provider. Tout autre droit à des, ou en rapport avec les prestations du provider demeure de la compétence du provider ou de tiers mandatés par ce dernier et ne peut donc pas être utilisé par le client. Si le provider ne donne pas son accord préalable écrit, il est interdit au client de rendre accessible à des tiers, respectivement de permettre à des tiers en dehors de son ménage voire de son habitation ou de sa maison privée d'utiliser gratuitement ou contre rémunération n'importe quelle prestation qui fait partie intégrante du contrat. Le modem pour la réception par câble ne peut être utilisé qu'à l'adresse mentionnée dans le contrat comme adresse d'installation; dans le cas contraire, un signal d'alarme déclenché par le service de téléphonie QuickLine ne pourrait plus remonter le câble et ne serait donc pas opérationnel.

3.3 Le provider a le droit de transférer des abonnements individuels ou l'ensemble des relations contractuelles avec un client à des tiers, sans son accord préalable.

3.4 Le provider ne garantit pas que les prestations soient toujours opérationnelles sans faille, mais il corrige chaque dérangement dans la limite de ses possibilités et dans les délais les plus courts. Le provider fournit les prestations d'abonnement de manière consciencieuse et professionnelle avec les ressources industrielles et techniques à sa disposition et avec les compétences et le soin définis par les art. 394 ss CO, propres à un fournisseur de services de télécommunication compétent. Le provider ne garantit pas que les prestations fournies par lui-même et ses sous-traitants permettent au client d'atteindre les objectifs de nature économique ou autre qu'il aurait pu se fixer. Le provider reste libre de définir le réseau à son gré et de l'adapter comme bon lui semble au progrès technologique. Le client s'engage à suivre les consignes techniques de son provider. Si une modification technique du réseau engendre des problèmes d'incompatibilité pour le client, celui-ci est en droit de résilier hors délais le service concerné selon le ch. 2.4. Aucune prétention à des dommages-intérêts n'est admise.

3.5 Ni l'absence de dérangements ou d'interruptions dans les prestations, ni l'accessibilité de ces dernières en tout temps sans interruption, ni les temps ou volumes de transmission pré-définis ne sont garantis par le provider. En particulier, le provider ne donne pas de garantie que ses prestations ne comportent aucun virus, ver informatique, cheval de Troie, etc. Afin de pouvoir effectuer les travaux de maintenance et d'entretien nécessaires, il peut s'avérer nécessaire de déconnecter momentanément certaines parties de l'infrastructure.

3.6 Le provider soutient le client dans la mise en œuvre d'une situation stable pour la réception des prestations. Le fait de détecter et réparer des dérangements, que ce soit par le provider ou par un tiers mandaté par celui-ci, sera facturé au client, si la prestation dépasse le temps usuel (par exemple, si quelqu'un doit se rendre au domicile du client et/ou si les causes du dérangement sont dues à une erreur de fonctionnement des appareils ou logiciels en service chez le client ou à une mauvaise manutention de la part du client. La facturation se fait selon les tarifs horaires en vigueur chez le provider.

3.7 La responsabilité du provider est exclue dans les limites de la loi. D'éventuelles revendications de la part du client découlant de ce contrat doivent être présentées dans un délai d'un an depuis la connaissance de l'événement dommageable. Après ce délai, les revendications sont prescrites. Pour des dommages qui sont dus à une attitude contraire aux dispositions contractuelles du provider ou d'un tiers mandaté par celui-ci, le provider est responsable jusqu'à la somme due par le client pour la prestation qui a donné lieu au dommage, si le provider s'est comporté de manière grossièrement fautive. Dans tout autre cas, en particulier dans les cas de compensation de dommages directs ou indirects, tels que manque à gagner, perte de gain ou de production, perte de données, mais aussi dans les cas de négligence légère, la responsabilité du provider, de ses sous-traitants et de ses employés est explicitement exclue. Sous réserve des clauses de responsabilité qui sont explicitement prévues par la loi.

3.8 Le provider peut et va donner mandat à des tiers, par exemple afin de respecter ses engagements contractuels. Une responsabilité du provider pour ces tiers est exclue dans la mesure compatible avec la loi. Si des incidents qui sont hors du champ d'influence du provider devaient entraver le bon fonctionnement des prestations, le provider ne sera pas tenu responsable. Si un tiers empêche ou retarde la fourniture de services de télécommunication au provider (par ex. dommage à un câble, retard d'un fournisseur de services du provider, etc.), de même que si une instance publique empêche la mise en service d'une prestation, le provider ne peut pas être tenu responsable de l'absence de mise en service de l'abonnement du client. Si le provider ne peut pas remplir ses prestations contractuelles à cause de cas de force majeure, tels que sabotage, grève, dégâts naturels, dérangements aux lignes de transmission de tiers fournisseurs, publications imprévues de la part des services publics, ordonnances, etc., l'accomplissement du contrat ou le délai d'accomplissement sera reporté aussi longtemps que la situation de force majeure perdure. La responsabilité du provider est exclue dans ces cas-là. Le provider ne garantit en aucun cas que l'utilisation des prestations soit possible en tout temps avec les appareils fournis par des tiers (par ex. téléphones, modem, router, etc.) et les installations gérées par les clients.

3.9 La responsabilité du provider est objectivement limitée à l'utilisation normale des prestations définies dans l'abonnement. Le provider n'est pas responsable des services et appareils reçus de tiers.

3.10 Les messages, en particulier les e-mails, seront stockés en mémoire et accessibles pendant 90 jours. Après ce délai, les messages qui n'auront pas été consultés seront irrémédiablement effacés.

3.11 Le provider a le droit de changer (le/s) numéro(s) du téléphone du client (sans frais accessoires), si des raisons commerciales ou techniques le rendent nécessaire ou si les autorités l'exigent.

3.12 Le provider se réserve le droit de fermer immédiatement et sans préavis du client des liaisons téléphoniques ou des accounts, si ceux-ci ont été utilisés de manière abusive. Il y a notamment utilisation abusive, si le provider est de l'avis que le client ou un tiers même ou n'empêche pas, grâce aux prestations auxquelles il est abonné, certaines activités (par ex. transmissions ou absence de blocage de contenus illégaux) qui pourraient, selon le provider, engager la responsabilité ou qui sont contraires à des clauses contractuelles ou à des articles de loi. Il en va de même si l'accès à Internet d'un client est utilisé pour attaquer un autre système informatique de manière abusive.

3.13 Si un service du provider est l'objet d'une attaque de la part de tiers ou si la menace d'une attaque de la part de tiers se présente pour une prestation du provider, celui-ci peut choisir de (i) continuer à donner au client le droit d'utiliser les prestations du provider, ou (ii) modifier les prestations des abonnés de manière à ce qu'une possible atteinte aux droits de tiers soit exclue, sans que la performance des services soit réduite considérablement, ou (iii) mettre à disposition une prestation alternative, afin qu'une possible atteinte aux droits de tiers soit exclue.

4. Engagements du client

- 4.1 Le client s'engage à ce que les données personnelles mises à disposition du provider soient conformes à la réalité et adéquates, afin que le provider puisse les utiliser pour fournir les prestations contractuelles. Le client accorde au provider un droit gracieux, mondial et non-exclusif d'utilisation de ses données personnelles, afin que le provider puisse remplir ses engagements contractuels.
- 4.2 Le client est tenu de ne pas divulguer ses données d'identification (surtout le mot de passe). Le provider est habilité à partir du principe que les messages du client (surtout l'Account Manager protégé par mot de passe) proviennent effectivement du client. Le client accepte que dans la communication avec le provider l'utilisation d'un mot de passe secret a la même valeur qu'une signature du client. Si un doute survient sur l'utilisation abusive du mot de passe secret, le client doit l'annoncer immédiatement à son provider.
- 4.3 Le client est tenu d'utiliser les prestations reçues exclusivement dans le cadre des conditions contractuelles et des normes légales en vigueur, et de s'abstenir d'actes qui pourraient porter atteinte à ces conditions contractuelles ou aux normes légales en vigueur, ou léser les droits de tiers ou leur porter atteinte d'après le provider. En pleine conscience, le client s'engage à introduire les mesures adéquates pour protéger les enfants et les jeunes. Le client s'engage aussi à introduire, selon l'état actuel de la technique, les mesures de préventions habituelles contre des attaques illégales d'autres systèmes informatiques et la propagation de virus informatiques, pour autant que tel soit l'usage ou qu'il existe des indices que de telles attaques sont faites à partir des installations du client. Le client est tenu de suivre les instructions de son provider à cet effet et d'entreprendre les mesures de sécurité qui peuvent raisonnablement être demandées. Le provider n'est pas responsable des dommages subis dans ce cadre par le client.
- 4.4 Le client reconnaît que l'utilisation d'Internet n'est pas sûre. Il est donc de la responsabilité du client de protéger les appareils et logiciels qui se trouvent en sa possession et qui sont utilisés pour les prestations contractuelles, ainsi que les données utilisées ou accessibles ou transmises par ces prestations, contre un accès externe non autorisé, des manipulations, des dommages et/ou du vol. Le provider n'est pas responsable des dommages qui pourraient se produire chez le client dans ce cadre.
- 4.5 Le client est responsable individuellement de l'acquisition, de la mise en place, du bon fonctionnement et de la conformité juridique de son installation ou de son appareil final. Il ne connecte au réseau fixe que des installations qui répondent aux normes fixées par la loi sur les télécommunications. Si une installation ou un appareil final devait provoquer des dérangements ou des dommages, le provider peut résilier la prestation sans avertissement préalable et sans frais et demander au client des dommages-intérêts.
- 4.6 Si le client ou des tiers transfèrent des contenus par le biais des prestations contractuelles, le client s'avère être le seul responsable de ces contenus. Le client est responsable de chaque utilisation d'une connexion, même si celle-ci est utilisée de manière abusive par des tiers. Le client doit en particulier payer tous les montants qui découlent de l'utilisation de sa connexion, notamment aussi l'utilisation de numéros payants, de montants portés – sur demande – sur la facture, etc.
- 4.7 Afin d'assurer les prestations (y compris l'identification de la position de l'utilisateur, la transmission de messages d'alarme, etc.) sans interruption, le client doit annoncer à son provider un changement de domicile au moins un mois à l'avance. Si le client quitte un logement, où les conditions nécessaires à la réception des prestations étaient remplies (bâtiment câblé), et qu'il passe à un logement, où ces conditions ne sont pas remplies, le rapport contractuel doit être terminé en respectant les délais normaux de résiliation.
- 4.8 Le client considère le provider, ses collaborateurs, son personnel auxiliaire, ses sous-traitants et leur personnel, etc. comme non responsables pour les dommages et frais qui (i) résultent directement des prétentions de tiers basées sur l'utilisation de données du client, sur des logiciels fournis par le client ou de messages envoyés, respectivement reçus ou enregistrés, par le client; (ii) se réfèrent à des services que le client fournit; (iii) sont la conséquence d'un comportement non-conforme au contrat et qui enfreint les directives d'utilisation; (iv) ont été provoqués par un dommage au matériel mis à disposition par le provider et qui n'ont pas été causés par le provider lui-même; (v) sont la conséquence d'une plainte déposée pour violation de la propriété intellectuelle à cause d'une utilisation non-autorisée par le client des prestations en rapport avec des logiciels, des données et des marques, etc., de tiers; (vi) sont la conséquence d'une utilisation continuée de la part du client, alors que celui-ci avait été rendu attentif par le provider d'abandonner l'utilisation des prestations; et enfin (vii) sont la conséquence d'un comportement ou d'une négligence du client qui a causé des dommages physiques entraînant ou non la mort et/ou des dommages matériels.

5. Utilisation des données personnelles

Dans le cadre du rapport de prestations avec le client, il s'avère nécessaire de traiter des données personnelles. Le client accorde expressément son aval et son accord au fait que le provider peut – dans le cadre du traitement et de la gestion des relations clients, en particulier pour un examen de la solvabilité du client, pour des raisons d'encaissement ou d'amélioration de prestations, pour des annuaires ou encore des raisons de communication – fournir ces données aussi à des tiers, tels des entreprises partenaires, des fournisseurs, des organisations de service, des sous-traitants, des institutions de crédit, etc., situés en Suisse ou à l'étranger. Le provider se chargera de la protection des données en mettant en place des mesures organisationnelles, techniques et contractuelles adéquates.

6. Tarifs et conditions de paiement

- 6.1 Le client est tenu de payer les coûts fixés contractuellement. Tous les autres frais (frais variables facturables selon le temps effectif, comme les frais de transmission de téléphonie par QuickLine) sont facturés par le provider après la fourniture de la prestation. Les modalités de paiement respectent les engagements pris lors de l'inscription et les facturations déjà effectuées. En cas de divergences, l'inscription acceptée fait foi.
- 6.2 Le client s'engage à payer la facture pour les prestations fournies jusqu'au délai mentionné sur la facture. Le client n'est pas autorisé à compenser la somme exigée par le provider avec d'éventuelles demandes reconventionnelles.
- 6.3 La facturation se fait d'après les enregistrements effectués chez le provider (à l'heure actuelle, par QuickLine Account Manager) resp. par des tiers mandatés par le provider. Ces

calculs sont considérés comme justes même si le client émet des protestations contre les montants facturés, mais que les vérifications techniques et administratives du provider ne démontrent pas d'indices d'erreurs. Le client reste responsable pour, et répond de, l'utilisation des prestations, aussi par des tiers. Pour la facturation, font foi les prestations utilisées sur la connexion du client, indépendamment du fait que ce soit le client lui-même ou un tiers (par ex. un membre du ménage ou par le biais du W-LAN) qui ait utilisé des prestations, respectivement que celles-ci aient été utilisées par le biais d'un accès non-autorisé.

- 6.4 Si le client conteste la conformité d'une facture établie par le provider, le client peut avancer ses contestations motivées par écrit jusqu'à l'échéance de la facture. S'il n'exerce pas de ce droit, la facture est considérée comme acceptée. En combinaison avec la/les déclaration(s) signée(s) du débiteur (par ex. lors de la conclusion d'un abonnement), la facture est considérée comme une reconnaissance de dette au sens de l'art. 82 de la loi sur les poursuites et faillites. Si la contestation ne concerne qu'une partie de la facture, le client est tenu de payer la partie incontestée dans les délais, et le provider peut prendre les mesures mentionnées sous chiffre 6.5 en cas de non-paiement. Dans la mesure du possible, le client se doit d'apporter les preuves documentaires de sa contestation. Si la contestation est justifiée, le provider reportera la somme sous forme d'avoir sur la prochaine facture du client. Si les recherches techniques et administratives du provider ne donnent pas d'indices que l'enregistrement ait présenté des erreurs et qu'une défaillance technique du système régie par le provider a pu être exclue, les enregistrements du provider sont considérées comme justes. Si un désaccord concernant la conformité d'une facture ne pouvait pas être réglé à l'amiable dans un délai de 30 jours, chacune des parties est autorisée à faire valoir ses droits par voie judiciaire.
- 6.5 Au terme du délai de paiement, le client est automatiquement, sans besoin de rappel, considéré comme en retard dans ses paiements, et le provider est en droit d'exiger qu'il lui soit versé des intérêts moratoires de l'ordre de 5% par an. Le provider peut aussi ajouter des frais de rappel de CHF 30.- par rappel envoyé. Si, en cas de paiement par débit automatique (LSV), le compte du client est à découvert, le provider peut aussi ajouter des frais administratifs de CHF 30.- sur la facture. Au terme du délai de paiement, le provider peut envoyer un rappel avec un nouveau délai plus court pour le paiement. Si, même à la fin de ce nouveau délai, la totalité des paiements n'a pas été effectuée par le client sur le compte indiqué, le provider peut immédiatement suspendre toutes les prestations de ce client (par ex. tous les numéros de téléphone fixe et les services Internet) jusqu'à ce que tous les montants dus soient payés, y compris les intérêts moratoires, etc. Avant de suspendre les prestations, le provider avertit le client par écrit ou par fax à l'adresse du client au sens du chiffre 2.3, indiquant que ses prestations vont être suspendues dans les 24 heures qui suivent. Le provider peut aussi lier la suspension de ses prestations à une résiliation extraordinaire sans préavis.
- 6.6 Le provider est toujours en droit de définir une limite de crédit individuelle par client. Si le provider a des doutes par rapport au respect des conditions de paiement contractuelles ou si l'encaissement des montants semble problématique, le provider peut en tout temps demander un acompte ou un dépôt. Si le client n'accomplit pas le versement de l'acompte ou du dépôt, le provider peut prendre les mêmes mesures qu'en cas de retard dans le paiement, selon le chiffre 6.5. Le provider peut compenser toutes prétentions contre le client avec l'acompte ou le dépôt.
- 6.7 Les prix convenus par contrat s'adaptent à la liste de prix actuelle pour les prestations concernées. Les prix peuvent être modifiés en tout temps par le provider. Si le rapport prix-prestations est modifié en cela au désavantage du client, une résiliation extraordinaire du contrat selon les chiffres 2.3 et 2.4 est possible.
- 6.8 En cas de changement d'abonnement, le client perd le droit aux avantages afférents à une promotion liée à l'ancien abonnement.
- 6.9 Le provider se réserve le droit de demander au client une taxe convenable pour les prestations supplémentaires qui sont la conséquence directe ou indirecte du non-respect de clauses contractuelles de la part du client. Le provider doit informer au préalable le client de la mise en pratique de ces prestations supplémentaires. Pour chaque nouvelle activation provoquée par le client, le provider peut facturer des frais administratifs de CHF 100.-, indépendamment de la raison de la désactivation.

7. Conditions techniques des prestations

- 7.1 L'abonnement entre en vigueur à partir du jour de l'activation et, donc, de la fonctionnalité technique de la connexion.
- 7.2 Le client reconnaît que les prestations ne peuvent être reçues que si les conditions techniques de base sont remplies. Le provider vérifie pour le compte du client si les conditions techniques sont remplies.
a) Le provider peut refuser la conclusion d'un abonnement, si selon le provider les conditions techniques ne sont pas garanties.
b) Le provider peut résilier en tout temps un abonnement existant, même avant la fin de la durée minimale du contrat, si selon le provider les conditions techniques ne sont plus garanties.
- 7.3 Si rien d'autre n'a été défini, le matériel demeure la propriété du provider. Le client a le droit d'utiliser le matériel mis à disposition selon les conditions contractuelles.

8. Autres conditions

- 8.1 Le client ne peut céder les droits et devoirs liés à ce contrat à un tiers qu'avec le consentement préalable écrit du provider.
- 8.2 Le rapport contractuel des parties est exclusivement soumis au droit suisse. Le lieu de juridiction est le siège social du provider. Le provider est autorisé à poursuivre en justice le client sur le lieu de son domicile, respectivement de son siège social. Les fors impératifs sont réservés.
- 8.3 La nullité ou l'inapplicabilité d'une partie de ce contrat ne compromet pas ni n'influe sur la validité du reste du contrat. Le provider remplace dans ce cas les conditions nulles ou inapplicables par des conditions conformes au droit et, dans la mesure du possible, économiquement équivalentes.