



upc cablecom

Conditions générales (CG) d'upc cablecom

Mars 2011

Conditions générales (CG)

1. Quand êtes-vous soumis aux présentes Conditions générales (CG) ?

Les présentes CG font partie intégrante de l'inscription ou du contrat relatif à nos services.

2. Quels services vous fournissons-nous et quelles conditions doivent être remplies ?

Nous vous fournissons les services suivants: télévision et radio numériques, Internet et téléphonie fixe. L'étendue et le contenu de nos services sont déterminés par l'inscription ou par le contrat que vous avez signé.

Pour que vous puissiez utiliser nos services, les conditions suivantes doivent être remplies: (1) votre foyer doit être raccordé à notre réseau de télévision câblée et (2) le prix de l'abonnement au réseau de télévision câblée doit être payé dans son intégralité. En outre nos services doivent être effectivement disponibles dans votre foyer.

Afin de nous permettre de mettre en place et d'entretenir le raccordement au réseau, vous nous accordez l'accès aux installations de télécommunication.

3. D'une manière générale, quels sont les aspects que vous devez prendre en considération lors de l'utilisation de nos services ?

Vous êtes libre de l'utilisation privée que vous ferez de nos services dans la limite des présentes conditions. Toute autre utilisation telle que la reproduction, la représentation, la location, la diffusion ou tout autre accès hors de votre cercle privé et de vos locaux n'est pas autorisée.

Vous pouvez accéder par l'intermédiaire de nos services à des contenus médiatiques pour lesquels nous n'assumons aucune responsabilité. Nous

attirons votre attention sur le fait que vous portez l'entière et seule responsabilité de veiller à ce que des mineurs n'accèdent pas à des contenus inappropriés. Nous vous assistons à cet effet en mettant à votre disposition différentes possibilités de blocage d'accès.

L'offre de programmes de télévision et de radio numériques qui vous a été présentée est sujette à modification et nous nous réservons le droit de modifier les programmes en tout temps.

4. A quoi faut-il prêter spécifiquement attention dans le cadre de l'utilisation de services de téléphonie et internet ?

Vous vous engagez à vous abstenir de tout acte violant des dispositions légales ou contractuelles ou des droits de tiers, tels que :

- la réalisation d'appels publicitaires indésirables, l'envoi de spam, en particulier d'e-mails indésirables ou non sollicités, de pourriels ou de tout autre message non sollicité ;
- la propagation de programmes malveillants (p.ex. virus, chevaux de Troie) ainsi que l'application de techniques susceptibles d'endommager ou de perturber des composants réseau reliés à Internet (p.ex. attaques denial-of-service [DoS]).

En cas de violation de cette règle, nous sommes en droit de cesser immédiatement de fournir nos prestations et de résilier le contrat pour juste motif.

5. Quels services de téléphonie pouvons-nous vous fournir ?

Les services de téléphonie fixe que nous proposons sont destinés à l'utilisation définie dans l'inscription ou le contrat que vous avez signé. Leur utilisation

pour des liaisons permanentes ou de transfert, pour la téléphonie vidéo, pour des services de centres d'appel, pour des services de surveillance continue, pour la transmission analogique d'importants volumes de données et pour les applications de machine à machine à destination du réseau fixe n'est pas autorisée.

Si vous faites une utilisation excessive de nos services (p.ex. volume de connexion total de plus de 10 000 minutes/mois), nous vous facturons avec effet rétroactif le tarif standard applicable aux communications en question, dans la mesure où celles-ci n'ont pas déjà fait l'objet d'une facturation séparée. Vous recevez au préalable une injonction à mettre fin à cette utilisation abusive. Nous nous réservons par ailleurs le droit de résilier le contrat nous liant à vous, avec préavis de 7 jours, pour la date de notre choix.

Pour l'utilisation de nos services de téléphonie, nous mettons à votre disposition un modem câble qui a été configuré pour vous. **Vous devez le relier au raccordement câblé de votre domicile à l'adresse que vous nous aurez communiquée.** Si vous utilisez le modem à une autre adresse que celle sous laquelle vous êtes enregistré(e), nous ne pourrions assurer l'identification de l'emplacement ni l'acheminement des appels vers les services d'urgence. Vous pouvez relier vos propres appareils téléphoniques sur le modem câble. Il est de votre responsabilité de vous assurer de la compatibilité de vos appareils avec l'utilisation de nos services. En cas d'utilisation d'un adaptateur ISDN, nous serons en revanche dans l'impossibilité de garantir toutes les fonctions.

L'utilisation de nos services étant impossible en cas de coupures de l'alimentation électrique, nous vous déconseillons l'utilisation de nos services de téléphonie pour les applications critiques de sécurité. Pour l'heure, il nous est notamment impossible de prendre en charge TeleAlarm® et les alarmes automatisées des services de feu (SMT). Nous déclinons par conséquent toute responsabilité en cas de dysfonctionnements ou de pannes de telles applications.

6. De quoi faut-il tenir compte concernant toute vitesse Internet indiquée ?

Les débits Internet que nous indiquons sont des débits maximaux qu'il nous est impossible

de garantir. Les débits effectivement atteints dépendent notamment de votre ordinateur, de la qualité du raccordement et câblage domestiques, du nombre de foyers raccordés au répartiteur, des co-utilisateurs et d'autres composants techniques. Par souci d'équité et afin de ne pas influencer dans une mesure excessive sur les débits des autres utilisateurs, vous vous engagez à limiter votre utilisation peer-to-peer, l'exploitation de serveurs de jeu et le téléchargement de forums, etc. en particulier entre 16h00 et 24h00.

Afin d'assurer le respect de cette politique d'utilisation équitable, nous nous réservons le droit, si le bon fonctionnement du service Internet est menacé, de réduire provisoirement et de manière ponctuelle les débits ou de bloquer complètement l'accès Internet.

7. De quoi faut-il tenir compte en ce qui concerne les factures ?

Veuillez nous faire part de toute éventuelle réclamation relative à une facture par écrit, dans un délai maximum de 10 jours à compter de sa réception. A défaut, la facture sera considérée comme acceptée et devra être payée dans le délai de paiement indiqué.

Dès l'expiration du délai de paiement, vous tombez en demeure. Nous sommes alors en droit de percevoir un intérêt moratoire de 5 % l'an sur le montant en souffrance, ainsi que des frais de rappel à hauteur de CHF 25.-. Nous pouvons en outre interrompre nos prestations avec effet immédiat, résilier le contrat qui nous lie et vous facturer les frais correspondant aux prestations souscrites jusqu'à la date de résiliation ordinaire, ainsi que les autres frais.

En cas de résiliation extraordinaire du contrat, nous pouvons vous facturer les frais périodiques dus jusqu'à l'expiration de la durée ordinaire du contrat. Nous pouvons vous facturer des frais de traitement (minimum CHF 90.-), pour toute réactivation d'un service, si la cause de la désactivation relève de votre responsabilité.

Lorsque vous appelez des numéros de service à valeur ajoutée (p.ex. 09xx), nous ne faisons que procéder à l'encaissement. Pour toute question ou réclamation relative à de telles factures, nous vous prions ainsi de vous adresser directement au prestataire concerné.

upc cablecom se doit d'exercer une gestion responsable des ressources et s'efforce, pour les nouveaux contrats conclus, de passer à des factures sans papier. Si vous préférez les factures sur papier, nous pouvons percevoir des frais pour celles-ci. Vous n'êtes pas en droit de compenser les montants que vous nous devez par des créances dont vous disposeriez envers nous.

8. Quelle est la durée de votre contrat et comment pouvez-vous le résilier ?

Le contrat entre en vigueur dès que nous avons accepté votre inscription, acceptation qui se manifeste par la remise du paquet d'installation, par la mise à disposition effective du service ou par le montage exécuté par un technicien auquel nous avons fait appel. Le contrat a une durée minimale de 12 mois et est ensuite reconduit pour une durée indéterminée. Après l'expiration de la durée minimale, vous pouvez résilier le service concerné, moyennant préavis de 2 mois, pour la fin d'un mois. Si vous utilisez déjà l'un de nos services lors de la conclusion du contrat, les conditions contractuelles du contrat conclu en dernier, en particulier la nouvelle durée minimale, s'appliquent à tous les services.

Si vous résiliez le contrat avant l'expiration de la durée minimale, nous pouvons vous facturer les montants dus pour la mise à disposition de nos services jusqu'à la fin de la durée minimale.

9. Quelles sont les conséquences si nous modifions le contrat en votre défaveur en cours de validité ?

Nous nous réservons le droit de modifier à tout moment nos tarifs et nos Conditions générales ainsi que d'adapter nos services aux nouveaux standards techniques.

Si, pendant la durée du contrat, nous augmentons nos tarifs ou modifions nos CG de sorte qu'il en résulte pour vous un désavantage significatif, nous vous informerons des adaptations en question. Si vous ne nous déclarez pas, par écrit et dans un délai de 14 jours à compter cette communication, que vous n'acceptez pas les nouvelles conditions ou si vous payez une facture aux nouveaux tarifs sans réserve écrite, vous êtes réputé(e) consentir aux modifications en question.

Si vous refusez une augmentation de prix ou une modification clairement en votre défaveur, vous êtes en droit de résilier le contrat pour la date d'entrée en vigueur de la modification. À cet effet, vous devez nous faire parvenir une résiliation écrite comprenant une référence à la modification des conditions contractuelles ou à l'augmentation de prix concernée, avant l'entrée en vigueur de celle-ci. La date du cachet postal fait foi.

10. Quels sont les points auxquels vous devez prêter attention en cas de déménagement ?

Afin que nous puissions continuer à vous fournir nos services à votre nouvelle adresse en évitant, dans la mesure du possible, toute interruption, il est nécessaire de nous annoncer votre déménagement au moins 30 jours à l'avance. Vous trouverez davantage d'informations à ce sujet sur notre site Internet.

11. De quoi faut-il tenir compte concernant les appareils que nous mettons à votre disposition ?

Tous les appareils que nous mettons à votre disposition pour l'utilisation de nos services conformément au contrat et pendant la durée de celui-ci demeurent notre propriété ou celle du fabricant.

Il est interdit de modifier les appareils. En cas de panne d'un appareil, vous n'avez aucun droit au remboursement ni à la déduction de frais d'abonnement.

Vous êtes tenu(e) de nous renvoyer les appareils mis à votre disposition dans un délai de 14 jours à compter de la fin du contrat, faute de quoi nous pouvons vous facturer une indemnité à hauteur de CHF 500.-. Si les appareils présentent des dommages ou des traces d'usure au-delà de l'usure normale, nous sommes par ailleurs en droit de vous facturer les frais nécessaires à leur remplacement.

12. Quelle est notre responsabilité envers vous ?

Nous ne répondons des éventuels dommages qui vous auraient été occasionnés en lien avec nos services que si ceux-ci résultent d'une violation du contrat de notre part, commise de manière intentionnelle ou par négligence grave. Une responsabilité plus étendue, pour les dommages indirects de quelque type que ce soit, est en revanche exclue.

Dans le cas où des tiers nous poursuivraient en justice en raison d'actes illicites commis au moyen de vos raccordements et en lien avec l'utilisation de nos services, vous vous engagez à nous libérer de toute responsabilité et à nous dédommager intégralement.

Nous ne pouvons vous garantir que l'utilisation de nos services internet sera exempte de programmes malveillants. Vous êtes toutefois responsable des mesures techniques de sécurité relatives aux appareils et raccordements se trouvant dans votre foyer.

Nous déclinons toute responsabilité pour les prestations ou marchandises consommées ou commandées par vos soins en lien avec des numéros de service à valeur ajoutée.

Nous déclinons également toute responsabilité pour la perte de données enregistrées sur des appareils défectueux.

Nous ne pouvons garantir une disponibilité constante, ininterrompue de nos services. Ceci vaut en particulier pour les durées ou capacités de transfert de données.

13. Protection des données

Nous nous engageons à traiter vos données client avec diligence et à ne les utiliser que dans le cadre de la loi suisse sur la protection des données.

Vous acceptez que nous transmettions les données vous concernant aux tiers chargés du traitement des relations clientèle ou du recouvrement de factures impayées. Vous nous autorisez par ailleurs à utiliser vos données client à des fins de marketing pour nous-mêmes, notre société-mère et nos filiales ainsi que pour des réseaux partenaires et des sociétés partenaires que nous avons mandatés à des fins de marketing en Suisse et à l'étranger, à moins que vous nous ayez expressément interdit par écrit l'utilisation de vos données à de telles fins.

14. Entrée en vigueur

Les présentes CG entrent en vigueur le 28 mars 2011 et remplacent toutes les versions antérieures des CG.

15. For

Sauf disposition légale impérative contraire, le for est Zurich 1.

© upc cablecom

Zurich, mars 2011

upc cablecom Sàrl
Industriestrasse 19
8112 Otelfingen
0800 66 88 66
upc-cablecom.ch