

Conditions générales (CG)

Julliet 2023

1. À quels services de UPC les présentes CG s'appliquent-elles ?

Les CG s'appliquent à nos services de divertissement et de télécommunication sous la marque «UPC», à l'exception des services mobiles auxquels s'appliquent des CG distinctes.

2. À quoi faut-il veiller en général lors de l'utilisation des services ?

Pour pouvoir utiliser nos services, il faut que votre foyer soit raccordé à notre réseau câblé en fibre optique et que vous ayez rempli vos obligations de paiement à notre égard. La rémunération de nos services est en règle générale perçue par nous, mais peut dans certains cas également être perçue par votre bailleur ou par l'un de nos réseaux partenaires.

Vous êtes responsable de la conformité au contrat de l'utilisation de nos services, même si ce sont des tiers qui les utilisent.

Nous vous donnons la possibilité d'accéder à des contenus médiatiques pour lesquels nous déclinons toute responsabilité. Vous avez la responsabilité de veiller à ce que des mineurs n'accèdent pas, dans votre foyer, à des contenus inappropriés. Nous mettons à votre disposition diverses possibilités de blocage. Vous trouverez à cet effet de plus amples informations à l'adresse upc.ch/engagement.

Nous vous prions de noter que nous ne pouvons pas vous garantir une disponibilité constante et illimitée de nos services et que leur étendue peut occasionnellement être modifiée.

Vous trouverez nos règles de conduite et les informations relatives au réseau de UPC à l'adresse upc.ch/notrereseau.

3. À quoi faut-il particulièrement prêter attention pour wInternet ?

Les débits Internet indiqués sont des débits maximaux. Les débits effectivement atteints dépendent notamment du câblage du foyer, du nombre de co-utilisateurs, des terminaux et de la connexion (p.ex. WLAN).

Si vous compromettez fortement la connexion d'autres clients du fait d'une utilisation excessive de votre accès Internet, nous nous réservons la possibilité de bloquer temporairement votre accès Internet après vous avoir prévenu.

4. Que faut-il prendre en compte pour la téléphonie fixe, en particulier pour les appels vers les services d'urgence ?

Nous vous prions de connecter le modem seulement à l'adresse que vous nous avez fournie. Si vous utilisez le modem à une autre adresse, nous ne pourrions pas assurer l'identification de l'emplacement ni l'acheminement des appels vers les services d'urgence.

En cas de coupure de l'alimentation électrique, l'utilisation de certains de nos services est impossible. Par conséquent, nous vous déconseillons de les utiliser pour des applications liées à la sécurité (telles que TeleAlarm®) et pour les alarmes automatisées des services de feu (SMT) et déclinons toute responsabilité en cas de dysfonctionnements ou de pannes de telles applications.

5. Quelles utilisations sont interdites ?

Vous pouvez utiliser les services à des fins privées ; toute reproduction, représentation et tout prêt des contenus sont interdits. Tout acte illégal tel que le démarchage par téléphone non sollicité et les commu-

nications non sollicitées, la diffusion de programmes malveillants, ainsi que toute détérioration ou perturbation d'éléments du réseau sont interdits. En cas d'utilisation illicite ou de présomption d'actes illégaux, nous pouvons temporairement bloquer ou suspendre nos services et/ou résilier immédiatement le contrat.

6. À quoi faut-il veiller à propos des factures ?

Nous vous prions de nous faire part de toute éventuelle réclamation relative à une facture au plus tard à l'expiration du délai de paiement mentionné. Après l'expiration de celui-ci, nous sommes en droit de vous facturer des intérêts moratoires à hauteur de 5 % p.a. ainsi que des frais de rappel. Nous pouvons en outre immédiatement suspendre nos services et/ou procéder à la résiliation extraordinaire du contrat, et vous facturer les montants dus jusqu'à l'expiration de la durée du contrat. Pour toute réactivation d'un service, nous pouvons vous facturer des frais de traitement (forfaitaires jusqu'à CHF 90.-).

Nous nous réservons le droit, dans certains cas, de fixer des limites de crédit, des paiements anticipés ou d'autres garanties, et de les modifier.

L'établissement de factures sur papier et les paiements au guichet engendrent des frais que nous pouvons vous refacturer. Les informations relatives aux types de paiement gratuits sont disponibles à l'adresse upc.ch/facturation.

Pour les appels vers les numéros des services à valeur ajoutée (p.ex. 09xx), nous procédons seulement à l'encaissement. Nous n'assumons aucune responsabilité pour les prestations et marchandises des tiers auxquelles vous avez recours ou que vous avez commandées. Nous vous prions de vous adresser directement au prestataire concerné pour toute question ou réclamation.

Nous attirons votre attention sur le fait que vous pouvez demander à UPC de bloquer complètement les connexions sortantes avec des services à valeur ajoutée payants ou seulement pour les contenus érotiques ou pornographiques.

7. Quelle est la durée de mon contrat et comment puis-je le résilier ?

Le contrat démarre dès que nous avons accepté votre inscription à l'un de nos services. En cas de facturation directe d'un raccordement câblé 3 en 1 (concerne les locataires), le contrat entre en vigueur au moment du paiement de la facture. En l'absence de disposition dérogatoire du contrat, celui-ci a une durée minimale de 12 ou 24 mois et est ensuite reconduit pour une durée indéterminée. Sous réserve de respecter la durée minimale, vous pouvez résilier le contrat pour la fin d'un mois moyennant un préavis de 2 mois. **Les résiliations des contrats doivent être effectuées soit par téléphone (0800 900 210, gratuit en Suisse), soit via le UPC chat.** Plus d'informations sur upc.ch/resiliation. **Les résiliations par courrier ou e-mail ne sont pas valables.** En cas de résiliation avec portage du numéro de téléphone, une résiliation écrite est encore acceptée dans la mesure où celle-ci est adressée par voie électronique par le nouveau fournisseur à la demande du client dans le cadre de la procédure de portage.

En cas de résiliation anticipée du contrat, nous pouvons vous facturer les montants dus jusqu'à l'expiration de la durée ordinaire du contrat.

Nous vous prions de noter que la conclusion de tout nouveau contrat

implique une nouvelle période minimale pour tous les services existants soumis à une durée de contrat minimale.

8. Quelles sont les conséquences si le contrat est modifié en ma défaveur ?

Nous adaptons occasionnellement nos services et nos prix à l'évolution des besoins. Si nous modifions le contrat au cours de sa durée et que cela engendre pour vous un désavantage significatif (p.ex. adaptation des prix), nous vous en informerons suffisamment tôt, en règle générale au moins 30 jours au préalable. Vous disposez, jusqu'à la modification concernée, d'un droit de résiliation extraordinaire à la date de la modification. En l'absence de résiliation à cette date, nous considérons que vous consentez à la modification si vous continuez d'utiliser les services.

9. Que faire en cas de déménagement ?

Il faut nous informer de votre déménagement au moins 30 jours au préalable. De plus amples informations à ce propos sont disponibles à l'adresse upc.ch/demenager.

10. Qu'en est-il des appareils mis à ma disposition ?

Les appareils que nous mettons à votre disposition pour utiliser nos services pendant la durée du contrat demeurent notre propriété et ne peuvent être ni modifiés ni cédés. Nous pouvons à tout moment vous demander de nous restituer les appareils prêtés et/ou les remplacer par d'autres appareils.

Toute panne d'un appareil ne donne pas droit à un remboursement ou une à imputation sur les tarifs d'abonnement. Si un appareil prêté présente des détériorations lors de la restitution ou si vous ne nous l'avez pas restitué dans un délai de 30 jours à compter de la fin du contrat, de son remplacement ou de notre demande, nous nous permettrons de vous facturer le prix de l'appareil.

11. Mise en service et maintenance de l'installation de distribution ?

En tant que propriétaire d'une maison individuelle, vous accordez à UPC le droit d'entrer sur votre terrain, y compris dans le bâtiment, de procéder à la mise en place de l'installation de distribution et d'y accéder.

12. Puis-je faire plomber un raccordement inutilisé ?

Vous avez le droit, en tant que client, de faire bloquer des raccordements inutilisés (plombage). Vous autorisez UPC à accéder aux raccordements plombés pour les contrôles périodiques.

Le déplombage des prises et le raccordement à notre réseau de communication, sous quelque forme que ce soit, ou l'extension de l'installation au-delà du cadre contractuel sont réputés être frauduleux et peuvent faire l'objet de poursuites judiciaires.

13. Quelles dispositions sont applicables en matière de responsabilité ?

Concernant les dommages que vous pouvez éventuellement subir en lien avec nos services, notre responsabilité peut seulement être engagée en cas de violation du contrat de notre part, commise de manière intentionnelle ou par négligence grave. Nous excluons toute responsabilité plus étendue, notamment en cas de dommages indirects ou consécutifs (p.ex. gain manqué, perte de revenus ou atteinte à la réputation), pour les auxiliaires et en cas de perte de données.

Nous ne pouvons pas vous garantir que l'utilisation de nos services soit exempte de tout programme malveillant. La responsabilité pour les mesures de sécurité requises au sein de votre foyer vous incombe. En consultant upc.ch/internet-securite vous trouverez des informations utiles sur la manière dont vous pouvez protéger vos appareils et raccordements.

14. Comment mes données sont-elles protégées ?

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

avons mandatés pour la gestion des relations clients ou pour l'encaissement des factures impayées.

Vous acceptez que nous puissions impliquer des tiers, tels que des fabricants et fournisseurs, situés dans des pays où les normes de protection des données sont différentes, qui peuvent accéder, depuis l'étranger, aux données personnelles et aux données de télécommunication des clients sur les systèmes UPC et les traiter sur leurs sites à l'étranger en vue de fournir des prestations de maintenance et d'autres services (p. ex. centres d'appel). Ces tiers s'engagent contractuellement à respecter les mesures nécessaires selon le droit suisse en vigueur lors du traitement des données personnelles et des données de télécommunication. Si vous achetez des prestations de tiers, vous acceptez que nous puissions transmettre au tiers les données du client dont celui-ci a besoin pour exécuter les obligations contractuelles envers vous.

Vous acceptez par ailleurs que nous utilisions vos données client à des fins de marketing pour nous, notre société mère et nos filiales ainsi que pour les réseaux partenaires et pour les sociétés partenaires en Suisse et à l'étranger que nous avons mandatées pour nos fins de marketing, sauf si vous nous avez expressément interdit par écrit d'utiliser vos données à des fins de marketing.

Vous consentez également à ce qu'UPC procède à un contrôle de solvabilité avant d'activer le service. Sur cette base, UPC est autorisé à refuser de vous fournir les services, le cas échéant

15. Ajustement des prix dû à l'inflation

En plus de l'article 8, UPC est en droit d'adapter le prix de chaque service une fois par année calendaire dans la mesure du renchérissement. Le calcul du renchérissement se base sur l'indice national des prix à la consommation de l'Office fédéral de la statistique (IPC base décembre 2020 = 100 points). L'indice initial est le niveau de l'IPC au 1^{er} janvier 2024. Si UPC n'adapte pas les prix d'un service au cours d'une année calendaire, ce droit n'expire pas les années suivantes. **En cas d'adaptation des prix suite au renchérissement, le client n'a pas le droit de résilier prématurément le service.**

16. For juridique

Le for est à Zurich, sous réserve des dispositions légales contraignantes.

Sunrise Sàrl

Case postale
8050 Zürich
0800 66 88 66
upc.ch