

Conditions générales de mobilezone.com s.a.

1 Champ d'application

Mobilezone.com s.a. (« mobilezone.com ») propose diverses prestations de service dans le domaine de la communication individuelle. Ces Conditions Particulières régissent l'utilisation des services Internet et de téléphonie (ensemble des « Services ») et s'appliquent aux Services existants et futurs que la cliente/le client (« Client ») peut acquérir de mobilezone.com.

Les Conditions Générales de mobilezone.com (CG), ainsi que la description des prestations pour chaque Service respectif de mobilezone.com font partie intégrante du contrat. Cet accord est soumis exclusivement au droit matériel suisse. Le for juridique se situe exclusivement à Zurich. Mobilezone.com se réserve le droit d'agir en justice également au domicile du Client.

2 Type, volume des Services et conditions préalables

Les Services auxquels le Client est abonné résultent de l'inscription, respectivement du contrat du Client. L'étendue actuelle des Services est décrite sur la page Web de mobilezone.com SA (« www.mobilezone.com.ch ») et dans les brochures d'informations. Mobilezone.com se réserve le droit de modifier, d'élargir ou de réduire à tout moment et sans préavis l'étendue et le contenu des Services. Le Client reconnaît qu'il ne peut acquérir les Services que si les conditions techniques et contractuelles préalables nécessaires sont remplies. Le Client doit notamment disposer d'un raccordement ADSL compatible. Par ailleurs, l'existence d'un contrat sur le raccordement de l'immeuble au réseau de communication de mobilezone.com, un contrat valable sur la fourniture du Signal Téléphone ainsi que le règlement des taxes correspondantes d'abonnement sont des conditions préalables pour s'abonner à tous les Services. Le présent contrat devient caduc sans résiliation si une condition préalable n'était plus remplie par la suite. Les vitesses down et upstream pour mobilezone.com ADSL sont des valeurs maximales et ne sont pas garanties. Le Client est lui-même responsable de ce que son appareil téléphonique convient pour l'abonnement de mobilezone.com Fixnet. Mobilezone.com permet une utilisation de la plupart des appareils autorisés en Suisse.

Mobilezone.com Fixnet et mobilezone.com ADSL sont prévus pour un usage privé par le Client, et non pour un usage commercial.

L'absence de dérangement et de panne de mobilezone.com Fixnet et de mobilezone.com ADSL ne peut pas être garantie. L'utilisation des Services n'est pas possible durant les coupures d'alimentation électrique. Mobilezone.com exclut toute responsabilité en cas de coupures de courant. L'utilisation de mobilezone.com Fixnet est par conséquent déconseillée pour les applications critiques de sécurité. TeleAlarm® et les ordres de mobilisation pour pompiers ne sont notamment pas pris en charge par mobilezone.com Fixnet.

Mobilezone.com recueille les messages de panne sur sa Help Line. Mobilezone.com s'efforcera d'éliminer le plus rapidement possible les dérangements qui ressortent de sa sphère d'influence.

Les Clients de mobilezone.com Fixnet ont la possibilité de bloquer gratuitement toutes les connexions vers des services payants (numéros 090x), notamment vers des services payants aux contenus érotiques ou pornographiques (numéros 0906). De surcroît, le Client a la possibilité gratuitement chez Swisscom, d'installer une suppression permanente de l'affichage du numéro d'appel et de bloquer tous les appels sortants ou des appels entrants précis. La suppression ou le blocage de l'affichage du numéro d'appel ainsi que la désactivation de ces fonctions doivent être effectués par le Client. Le Client qui emporte chez mobilezone.com son numéro d'un fournisseur tiers devra, durant la phase transitoire, s'acquitter des frais mensuels d'abonnement auprès des deux fournisseurs. Pour des raisons juridiques ou autres, il se peut que les numéros de téléphone déjà attribués doivent être modifiés.

Le numéro d'appel de l'appelant ou de l'appelé est en principe affiché, dans les mesures des possibilités techniques, peu importe qu'il soit enregistré ou non dans un annuaire. Pour des raisons techniques, l'affichage du numéro d'appel ou la suppression de cet affichage ne peut pas être garanti dans tous les cas. La suppression de l'affichage du numéro d'appel n'est généralement pas possible pour les appels vers des numéros de secours.

3 Prix et conditions de paiement

Les prix en vigueur peuvent être consultés sur la page Web de mobilezone.com. Les numéros à valeur ajoutée tels que Shared-Cost, Freephone et Personal Numbers sont exclus de la liste des prix publiés, ils sont donnés sur demande. Mobilezone.com se réserve le droit de modifier les prix à tout instant et sans préavis. Sauf convention contraire, le Client paye d'avance les prix en vigueur, conformément au rythme de paiement fixé et selon le mode de paiement choisi. Les frais fixes convenus pour mobilezone.com ADSL, pour le raccordement téléphonique et pour les éventuelles options choisies peuvent être facturés séparément des frais variables, c.-à.-d de ceux calculés en fonction des quantités consommées, tels que les frais de communication chez mobilezone.com Fixnet. Les frais de communication pour la téléphonie ou les frais éventuels du trafic Internet sont facturés en fonction des enregistrements de mobilezone.com. Ces enregistrements sont réputés valables même si le Client soulève contre la facture des objections qui donnent lieu à des investigations techniques et administratives de la part de mobilezone.com mais ne révèlent aucun indice d'erreur. Le décompte se fonde sur les prestations acquises par le biais du raccordement, peu importe que le Client lui-même ou des tiers aient eu recours au Service, respectivement en aient occasionné une utilisation involontaire. Le Client peut contester la facture, par écrit et de manière fondée, jusqu'à sa date d'échéance. S'il omet de le faire, la facture est considérée comme acceptée. Si les objections ne concernent qu'une partie de la facture, le Client est tenu de payer dans les délais le montant correspondant à la partie non contestée. mobilezone.com se réserve le droit de vérifier la solvabilité du client après réception de la commande écrite/orale, et de fixer une limite de crédit. En cas de retard de paiement du client, mobilezone.com a le droit, de confier à une agence de recouvrement la perception des montants impayés et de vendre les créances à des tiers en Suisse et à l'étranger. En cas de retard de paiement, mobilezone.com est habilitée à calculer des frais de rappel d'au moins CHF 20.- et à suspendre ses prestations sans avis préalable jusqu'au paiement intégral.

En outre, le client s'engage à rembourser tous les frais à la charge de mobilezone.com ou des tiers chargés du recouvrement en raison du retard de paiement.

Pour toute reconnexion causée par le Client, quel que soit le motif de l'interruption, une taxe de traitement d'un minimum de CHF 139.- est prélevée. Sans présélection ou en cas de résiliation ou interruption de celle-ci, la taxe DSL mensuelle augmente de CHF 10.-.

Si le Client commande ou prélève des marchandises ou des services en appelant des Numéros de service à valeur ajoutée (Business-, Premium-, Personal-, und Freephone-Numbers), il sera facturé respectivement par le distributeur national (ex :Swisscom) et par le distributeur international à travers mobilezone.com, qui débite les montants correspondants sur la facture des taxes.

Dans de tels cas – sauf convention contraire – mobilezone.com n'agit pas en qualité de partenaire contractuel et n'assume aucune responsabilité ou garantie pour les services ou marchandises prélevées ou commandées par le biais de mobilezone.com fixnet. Les conditions de paiement spécifiées dans les présentes Conditions Particulières et dans les CG sont applicables même si mobilezone.com n'assure que l'encaissement pour les tiers. Par ailleurs, mobilezone.com est en droit de transmettre des données de client aux fournisseurs de Business Numbers afin de permettre à ces derniers d'encaisser directement leurs créances. Le client adressera directement et exclusivement aux opérateurs de Business Numbers les contestations relatives à des marchandises, prestations de service, factures ou d'autres réclamations les concernant.

4 Sécurité

Mobilezone.com ne garantit aucunement que ses Services soient exempts de virus, vers, trojens, etc. Le Client est conscient que l'Internet n'est pas sûr et, notamment, que des tiers peuvent avoir accès sans autorisation à son système informatique. C'est au client qu'il incombe de prendre toutes les mesures techniques de sécurité nécessaires pour protéger son ordinateur, son WLAN ou son LAN contre les attaques de l'extérieur. Le Client s'abstient de toutes activités qui puissent mettre en danger la sécurité du système et du réseau. Le nonrespect de ces prescriptions est considéré comme étant une violation du contrat. Mobilezone.com décline toute responsabilité en cas de dommage direct ou indirect survenu dans ce contexte.

5 Pas d'utilisation illégale ou non conforme au contrat

Le Client s'engage à ne commettre – respectivement n'omettre – aucun acte qui viole la loi, les dispositions contractuelles ou les droits de tiers ou qui est de l'avis de mobilezone.com susceptibles de les violer. Le Client accepte en particulier que soient interdits les appels publicitaires non souhaités, l'envoi de SPAM, notamment l'envoi de courriels publicitaires non souhaités ou non demandés, les junkmails ou autres communications non souhaitées, les mailbombs à l'adresse d'une ou de plusieurs personnes, de listes de distribution ou de newsgroups, la falsification des coordonnées de l'expéditeur (par exemple l'indication d'un faux numéro de téléphone lors de l'envoi de SMS) ou d'autres informations, la collecte systématique d'informations ou d'adresses électroniques de personnes sans l'accord des titulaires respectifs, l'accès non autorisé à des ressources d'ordinateur ou de réseau en relation avec l'Internet ou l'usage non autorisé de ces ressources, l'accès et le balayage d'un système d'exploitation et/ou d'un réseau (scannage) ainsi que le contrôle des flux d'échanges de données sans l'accord du titulaire, l'utilisation des serveurs mail étrangers (relais) pour l'envoi d'informations sans l'accord du propriétaire, la diffusion de virus, vers, trojans, spyware et autres données ayant des objectifs identiques, ainsi que toutes les activités constituant une violation du présent contrat ou du droit en vigueur. Il est en outre interdit d'appliquer des techniques qui peuvent endommager ou perturber des composants réseau reliés à l'Internet. En font partie notamment des procédés tels que les attaques de type Flood ou Denial-Of-Service. Mobilezone.com est autorisée à bloquer les contenus, respectivement le branchement ou le compte sans accord préalable du client, si des contenus ou des actes du client étaient à même d'engendrer un cas de responsabilité ou d'enfreindre selon mobilezone.com le présent contrat ou le droit en vigueur. Il en est de même si l'accès Internet d'un client est utilisé abusivement par un tiers pour attaquer un autre système. Mobilezone.com n'est ni responsable ni garante des contenus transmis, des actes ou des omissions du client. Le client décharge mobilezone.com de toute prétention de tiers résultant des contenus transmis, des actes ou des omissions du client.

6 Fair Use

Le client ne doit pas, par l'utilisation de son raccordement Internet, perturber, empêcher ou restreindre l'accès des autres utilisateurs. Notamment durant les heures de pointe, entre 16 et 24 heures, le client n'a pas le droit, par une utilisation durable de sa capacité maximale de transmission (usage excessif) à des fins d'exploitation d'un réseau peer-to-peer, d'exploitation de serveurs de jeu, de download de forums, etc., de charger le réseau IP au point de porter préjudice aux performances des autres clients.

En cas de mise en danger de l'exploitation irréprochable du réseau d'accès, mobilezone.com se réserve le droit de réduire provisoirement les valeurs de flux ascendant et/ou descendant fixées par contrat. Une telle réduction peut être effectuée indépendamment du fait que cette mise en danger soit occasionnée volontairement ou involontairement par le Client. L'accès Internet peut en outre être bloqué provisoirement conformément au chiffre 5 des présentes conditions. Le Client reconnaît et respecte les règles de bienséance sur Internet («Netiquette»). Une violation des règles de Netiquette est considérée comme étant une violation du contrat.

7 Aucun transfert / interdiction d'utilisation commerciale

Le Client n'est pas autorisé à transférer à des tiers les droits et obligations découlant du contrat.

De même, la remise à titre onéreux ou gracieux des Services ou d'une partie d'entre eux (petite fourniture) à des utilisateurs en dehors de l'appartement ou de l'immeuble connecté est interdite. Il n'est notamment pas permis d'exploiter des public hot spots (WLAN) ou serveurs commerciaux (hosting, serveurs de messagerie, etc.) en utilisant mobilezone.com ADSL.

En particulier, les services ne doivent pas être utilisés de façon abusive à des fins pénales. Sont considérées comme abusives, notamment, la revente des services par Client à un tiers ou/et l'utilisation des services pour la terminaison d'appels à l'aide de Gateways-GSM, générateur d'appels ou équipements similaires. Mobilezone.com se réserve le droit de bloquer immédiatement et sans préavis les raccordements ou comptes utilisés de manière abusifs.

Si le Client n'utilise pas le modem-ADSL à l'adresse d'installation indiquée à mobilezone.com, mobilezone.com ne peut pas assurer l'identification du lieu et l'acheminement des appels d'urgence.

8 Durée du contrat et résiliation

En règle générale, le contrat prend effet lors de l'acceptation de la commande écrite/orale d'une prestation par mobilezone.com. Dans tous les cas, le contrat prend effet lorsque le client utilise les prestations. Les contrats conclus pour une durée indéterminée peuvent être résiliés en tout temps.

Les contrats de présélection avec une durée déterminée peuvent être résiliés par écrit avec un préavis de trois (3) mois avant la fin de la durée déterminée. Les contrats ADSL avec une durée déterminée peuvent être résiliés par écrit avec un préavis de trois (3) mois pour la fin du mois et de la durée déterminée. Si un contrat à durée déterminée (présélection ou ADSL) n'est pas résilié à sa fin, la durée déterminée du contrat se prolongera tacitement de une (1) an. Le client résiliant avant terme un contrat conclu pour une durée déterminée devra s'acquitter des frais de traitement de CHF 200.-, pour call&surf abonnements CHF 300.-, ainsi que d'éventuels autres frais stipulés et le prix mensuelles contractuellement. Si le règlement d'une facture n'intervient pas dans le délai de paiement, mobilezone.com est autorisée à bloquer/résilier sans autre préavis ses prestations et à facturer au client un montant de CHF 139 - au moins pour le blocage et/ou le déblocage. Si la facture est payée après rappel, les prestations peuvent à nouveau être débloquées moyennant la facturation d'une taxe. En cas de blocage ou de résiliation, le client répond intégralement de tous dommages.

En cas de suspension et de résiliation de la prestation, le client doit en particulier payer les frais de traitement stipulés contractuellement et les frais mensuelles d'abonnement. Mobilezone.com est dans ce cas déchargée de toute responsabilité. Par l'arrêt du contrat, le client se doit de rendre dans sa totalité tous les appareils terminaux et le matériel qui sont la propriété de mobilezone.com, ce dans les 14 jours et à ses propres frais. Si le client ne renvoie pas les appareils terminaux et le matériel ou s'ils sont endommagés, il doit payer à mobilezone.com une indemnité allant jusqu'à CHF 100.-/appareil. Téléphones fixes peuvent être retournés non-ouvert après réception dans un délai de 14 jours (emballage original). Téléphones ouverts lesquelles sont retournés, sont à leurs charges avec des frais de traitement de CHF 50.-.

9 Changements des Conditions Générales

Mobilezone.com se réserve le droit de changer les Conditions Générales à tout moment. Les Conditions Générales peuvent être commandées par téléphone sur le numéro gratuit ou vues sur www.mobilezone.com.ch. Si le Client ne contredit pas ce changement dans un délai de 30 jours, celui-ci est considéré comme un consentement.

10 Conciliation, droit applicable et for

L'Office de conciliation des télécommunications (Ombudscom) sert d'intermédiaire entre les client(e)s et les fournisseurs de services, qui se sont annoncés à l'Office fédéral de la communication (OFCOM), dans les litiges relevant du droit civil qu'ils ne parviennent pas à résoudre de manière satisfaisante. L'Ombudscom est tenu à une neutralité absolue. L'Ombudscom ne défend ni les intérêts de la partie qui fait appel à l'Ombudscom, ni ceux de la partie adverse. Ainsi, l'Ombudscom ne doit se soumettre à aucune directive venant des parties ou de personnes, organismes ou institutions externes à la procédure de conciliation. L'Ombudscom n'a pas le droit d'imposer une solution. L'Ombudscom fait une proposition de conciliation qui soit une solution acceptable pour les deux parties.

Cet accord est soumis exclusivement au droit matériel suisse. Le for juridique se situe exclusivement à Zug. Mobilezone.com se réserve le droit d'agir en justice également au domicile du Client.

Ces CG remplacent toutes les versions de CG antérieures.

Rotkreuz, janvier 2011