

1. CHAMP D'APPLICATION

Le fournisseur de produits **netplus (net+)**, soit le réseau, propose au client/à la cliente (ci-après: le client) divers services dans le domaine du multimédia et de la communication individuelle, en particulier:

- a) de la réception de chaînes TV
- b) des accès à Internet,
- c) des prestations de téléphonie fixe que le client peut choisir,
- d) et des prestations de téléphonie mobile que le client peut choisir,

et dont les conditions particulières complètent les présentes conditions générales.

Les présentes conditions générales (CG) régissent les relations 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 présentes conditions générales, ainsi que la description des prestations pour chaque service, font partie intégrante du contrat individuel passé avec le fournisseur.

Les prestations et services fournis sont limités au territoire de la Confédération suisse et de la principauté de Liechtenstein. Ces conditions générales remplacent toutes les versions des conditions générales antérieures.

2. SERVICES ET PRESTATIONS**2.1. Etendue et accès aux services et prestations**

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

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 téléseuil (coax ou fibre optique) est compatible. Le fournisseur décide librement si les conditions préalables sont remplies et peut refuser de conclure un contrat non seulement 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 avenue. Toute responsabilité du fournisseur en relation avec la nullité du contrat est exclue.

2.2. Internet

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

Le fournisseur se réserve le droit de supprimer un compte e-mail et d'en effacer le contenu en cas de non-utilisation pendant 300 jours, sans en informer le client au préalable.

2.3. Téléphonie

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.

2.4. Télévision

Le client, moyennant un forfait mensuel fixe, va recevoir une offre de base de programmes de télévision et radio incluant un guide électronique des programmes. Il a la possibilité, contre paiement d'un montant séparé de recevoir des programmes de télévision supplémentaires sous forme de bouquet. Pour ce faire, une set-top-box sera prêtée au client pour la durée du contrat. Le fournisseur se réserve à tout moment le droit de restreindre, d'étendre ou de modifier le contenu de son offre de base. Ces modifications ne confèrent en aucun cas un droit de résiliation extraordinaire au client.

La réception de certaines chaînes, en particulier les chaînes HD, dépend des performances de l'installation chez le client.

Le prix de l'abonnement de télévision est indépendant des redevances dont le client doit s'acquitter auprès de Serafe.

2.5. Vidéo à la demande (VoD)

Le service de VOD par définition correspond à la location de films sur demande. L'utilisation de ces services nécessite l'installation d'une set-top-box louée par le fournisseur.

Le tarif de location, ainsi que la durée pendant laquelle le client est autorisé à visionner et télécharger le film loué sont indiqués lors de la validation de la location. Les frais en résultant seront facturés au client au même moment que les autres services fournis par le fournisseur. Tous les supports, ainsi que les autres prestations dématérialisées mises à disposition du client par le fournisseur restent la propriété exclusive du fournisseur et sont destinés à un usage personnel par l'abonné. Ils ne pourront pas être prêtés, sous-loués, cédés ni, plus généralement, mis à la disposition de tiers sous quelque forme que ce soit.

3. PÉRIPHÉRIQUES PRÊTÉS AU CLIENT

Sauf stipulation contraire, les périphériques prêtés (notamment modems et set-top-box) au client ou loués par ce dernier, lui sont remis pour la durée du contrat à titre d'usage unique 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 le défaut ne soit pas imputable à un comportement du client contraire au contrat. 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 il répond d'une utilisation du périphérique non conforme au contrat. Toute vente, remise ou sous-location d'un périphérique prêté ou loué est interdite. 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 remettre 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 prêtés à ce dernier.

4. PÉRIPHÉRIQUES ACHETÉS

Les périphériques achetés par le client chez le fournisseur restent la propriété dudit fournisseur jusqu'au paiement intégral du prix. 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 défaillance du matériel survenant durant le délai de garantie d'une année, 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 un défaut dudit matériel. Demeurent réservées les dispositions de la Loi fédérale sur la responsabilité du fait des produits (LRFP).

5. PRIX ET FACTURATION**5.1. Prix**

Le prix en vigueur pour chaque service et/ou prestation sont ceux figurant sur le site www.netplus.ch. Les prix initiaux applicables au client sont ceux convenus lors de la signature du contrat individuel avec le fournisseur. Le client s'engage à payer les prix en vigueur conformément aux modalités et au type de paiement choisi. Par la suite, le fournisseur peut modifier ces prix en tout temps. Le client sera informé au préalable, de manière adéquate, des augmentations tarifaires. Le client peut, dans les deux semaines de réception de l'avis d'augmentation, déclarer son refus de l'augmentation pour la date de l'entrée en vigueur du changement de prix. Le refus équivaut à la résiliation du contrat à la date d'entrée en vigueur de l'augmentation. Un silence du client, ou le paiement du nouveau prix, équivaut à l'acceptation de l'augmentation.

Le prix comprend la fourniture des services et produits pour un seul logement (foyer). Le fournisseur se base sur la décision de la commune pour déterminer s'il s'agit d'un ou plusieurs logements.

5.2. Facturation

Les frais de communications téléphoniques sont facturés en fonction des enregistrements du fournisseur.

Le fournisseur 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.

5.3. Paiement

Les factures doivent être acquittées net 30 jours après leur présentation. Après ce délai, elles feront l'objet de deux rappels et d'une sommation. Les frais de rappels se cumulent. Les montants dus seront augmentés de l'intérêt légal.

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 et, 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 des frais de rappel et/ou des frais administratifs. 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.

Le client reste redevable des frais relatifs aux services souscrits jusqu'à l'échéance de la durée minimale contractuelle ou jusqu'à la première date de résiliation possible pour ces services. Par le règlement de la première facture d'abonnement, le propriétaire ou le locataire accepte et confirme sa qualité de client. Dès lors, le client reconnaît implicitement les présentes conditions générales, les prix ainsi que les procédures et directives en vigueur qui régissent les installations du réseau câblé et les services diffusés.

L'absence de paiement après un seul rappel ouvre la voie à une poursuite selon la Loi fédérale sur la poursuite pour dettes et la faillite (ci-après LP). Le contrat conclu entre le fournisseur et le client, respectivement l'acceptation des présentes conditions générales, vaut comme reconnaissance de dette au sens de l'art. 82 LP en ce qui concerne les montants dus par le client au fournisseur au titre de facture(s) impayée(s), frais de rappel compris.

5.4. Changement de domicile

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

6. SÉCURITÉ + FONCTIONNEMENT DES SERVICES

Le fournisseur ne garantit pas que ses services soient exempts de virus, troyens, etc... Le client est conscient qu'Internet n'est pas sans danger et que des tiers peuvent accéder sans autorisation à son système informatique. Le client prend les mesures nécessaires pour éviter ces intrusions et 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. Pour les services TV, le fournisseur ne garantit pas le fonctionnement sans interruption et sans défaut du service. Par ailleurs, il ne garantit ni l'exactitude, ni l'actualité, ni l'exhaustivité de son contenu. Il ne peut être tenu pour responsable de dommages éventuels occasionnés au client suite à la perte de données ou de logiciels non sauvegardés.

7. OBLIGATIONS DU CLIENT

Le client atteste qu'il est majeur et capable de discernement. 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.
- s'engage à utiliser et à conserver de manière confidentielle tout mot de passe personnel, respectivement code d'identification ou tout autre code d'accès secret qui lui serait délivré par le fournisseur pour l'utilisation de ses services.

Le client s'engage à respecter toutes les directives relatives aux droits de propriété intellectuelle. Le client s'engage à se conformer aux lois applicables en Suisse, ainsi qu'aux usages en vigueur sur l'Internet, notamment, à :

- respecter, sans que cette liste 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. Si le client enfreint l'un de ces droits et si le fournisseur est mis en cause, le client doit alors dégager le fournisseur de toute responsabilité
- 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, 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, 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 ce dernier de la mise en cause de sa responsabilité civile à raison de la présentation, des courriers et fichiers de toute nature diffusés à sa demande

Certains des programmes proposés sont réservés à un public adulte averti. Leur accès est verrouillé et soumis à la saisie préalable d'un code personnel destiné notamment à protéger les mineurs contre les nuisances en découlant. Le client s'engage à ne pas permettre à des mineurs d'avoir accès aux œuvres destinées à un public adulte.

Le client prend toute disposition en cas de plainte, réclamation, notification quelle qu'en soit la forme, adressée au fournisseur relatif à ses agissements, quels qu'ils soient, et notamment en cas de spamming. Au 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'une 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.

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. L'utilisation des œuvres à des fins privées est autorisée par la législation relative au droit d'auteur (art. 19 de la LDA ; RS 231.1). Par usage à des fins privées ou strictement personnel, on entend notamment toute utilisation à des fins personnelles ou dans un cercle de personnes étroitement liées, tels que des parents ou des amis. Pour autant que les conditions exposées soient respectées, l'utilisation à des fins

personnelles est licite et gratuite. Il s'agit en effet d'une exception absolue au droit d'auteur. Les produits et/ou services net+ distribués par le fournisseur permettent techniquement de procéder à des lectures différées (start over, replay TV, catchup TV, enregistrements, etc.), ainsi qu'à l'exportation de ces contenus sur différents systèmes et supports. L'utilisateur et client est rendu attentif au fait qu'il n'est légalement autorisé à utiliser ces fonctionnalités que dans le respect du principe d'usage à des fins privées. En cas de non-respect de ce principe, le contrevenant s'expose à des poursuites tant sur le plan civil que pénal.

Le fournisseur et la société netplus.ch SA respectent le droit d'auteur en toutes circonstances. En cas de demande légitime d'une autorité judiciaire, ils seront contraints de transmettre les informations topiques permettant de déterminer si les conditions d'une utilisation à des fins privées ont été respectées.

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.

8. RESPONSABILITÉ DU FOURNISSEUR

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

S'il ressort qu'un défaut était dû à une erreur de manipulation du client ou une autre cause imputable au client, le fournisseur est en droit de lui facturer les dépenses occasionnées par l'intervention.

Le fournisseur ne répond des dommages causés au client que dans la mesure où ils résultent directement de l'inexécution des obligations contractuelles et seulement s'ils ont été causés intentionnellement ou par la faute grave du fournisseur.

Dans les limites de la loi, le fournisseur exclut toute responsabilité quant à d'éventuels sinistres indirects, préjudices économiques, dommages consécutifs, dommage à des tiers ou manques à gagner.

9. PROTECTION DES DONNÉES

Le fournisseur assure le traitement des données conformément à la législation en vigueur, en particulier celle sur les télécommunications et sur la protection des données. Le fournisseur ne collecte, n'enregistre et ne traite que les données nécessaires à la fourniture de ses prestations, à l'établissement et au maintien de ses relations avec la clientèle, à la sécurité de l'exploitation et de son infrastructure ainsi qu'à la facturation.

Le client autorise le fournisseur à se procurer des renseignements le concernant dans le cadre de la conclusion et de l'exécution du contrat, à communiquer des informations relatives à ses habitudes de paiement, à utiliser ses données afin de développer des services répondant à la demande et d'établir des offres ciblées ainsi qu'à traiter ses données dans les mêmes buts. Si une prestation du fournisseur est fournie en collaboration avec des tiers ou si le client bénéficie de prestations de tiers via le réseau du fournisseur, ce dernier peut transmettre des données concernant le client à ces tiers dans la mesure où elles sont nécessaires à la fourniture des prestations en question.

10. ENTRÉE EN VIGUEUR

Les présentes conditions entrent en vigueur lors de la signature du contrat. 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, au préjudice du client, celui-ci 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. TRANSFERT DES DROITS ET DES OBLIGATIONS

net+ a le droit, sans l'accord du client, de céder les droits et obligations résultant de ce contrat ou tout le contrat à des tiers partenaires/ fournisseurs des services de netplus /ou d'utiliser des tiers pour la fourniture des services.

12. DURÉE ET RÉSILIATION

Chaque abonnement est conclu pour une durée indéterminée. Sa durée minimale est de 12 mois. Sous réserve des modalités des articles 5.1 et 10, il peut être dénoncé par chacune des parties en tout temps par écrit, au plus tôt pour la fin de la durée minimale, moyennant un préavis de 3 mois pour la fin d'un mois. Si le client est abonné à plusieurs services, il doit indiquer clairement le service qu'il souhaite résilier.

Le fournisseur se réserve le droit de mettre fin, avec effet immédiat et sans préavis, au contrat qui le lie à un client, au cas où celui-ci ne respecterait pas tout ou une partie de ses obligations figurant dans les présentes conditions générales. Dans ce cas, le client reste redevable des frais relatifs aux services souscrits jusqu'à l'échéance de la durée minimale contractuelle ou jusqu'à la première date de résiliation possible pour ces services et il devra s'acquitter, en sus, des dommages qu'il aura pu causer au fournisseur.

En cas de résiliation de l'abonnement, le raccordement sera coupé ou plombé par le personnel du fournisseur. Un montant forfaitaire de Fr. 100.- sera mis à charge du client sauf en cas de fin de contrat due à un déménagement.

For et Droit applicable

Les parties conviennent expressément que le Tribunal du siège du fournisseur est exclusivement compétent pour trancher tout différend relatif au contrat et/ou aux présentes conditions générales, notamment quant à leur existence, validité, interprétation, exécution ou inexécution, qu'il survienne avant ou après l'expiration du contrat et/ou des présentes conditions générales. Néanmoins, le fournisseur est également en droit de faire valoir ses prétentions auprès du Tribunal du lieu de domicile ou du siège du client.

Le droit applicable est exclusivement le droit suisse.