

# Conditions Générales spécifiques à l'abonnement mobile

## 1. Objet

Les présentes conditions générales s'appliquent aux prestations (services et produits) fournies par les sociétés membres du groupe VTX TELECOM S.A., soit en particulier les sociétés SMARTPHONE SA, VTX SERVICES SA ainsi que ses succursales (BIELSTAR, VTX SVIZZERA ITALIANA, VTX DATACOMM, VTX INTELLINET, VTX NETWORK SOLUTIONS, VTX OMEDIA, VTX DECKPOINT) (ci-après : le fournisseur).

L'objet des présentes conditions générales est de définir les limites dans lesquelles le fournisseur procure un service téléphonique au client. Les termes et conditions relatifs à la fourniture du service sont définis dans les documents ci-après :

- les présentes conditions générales ;
- les conditions générales relatives aux prestations (services et produits) du groupe VTX TELECOM S.A. ;
- la formule d'adhésion ou son équivalent électronique ou téléphonique ;
- la liste de prix en vigueur.

Le formulaire d'adhésion peut revêtir la forme d'un formulaire papier, d'un formulaire électronique ou d'un enregistrement téléphonique auprès d'un tiers garant. Les Conditions s'appliquent aux contrats PrePay et aux contrats PostPay. Les particularités techniques relatives aux services PrePay sont réservées.

## 2. Descriptifs de service

Le fournisseur accorde au client, pour la durée du contrat d'abonnement, un droit incessible et non exclusif d'utiliser ses services en tant que client final dans le cadre des descriptifs de service applicables. Le fournisseur fournit des services nationaux et internationaux de grande qualité dans le secteur des télécommunications mobiles. Toutefois, il n'est pas possible de garantir un service totalement exempt d'interruption ou de perturbation. Les informations sur les réseaux disponibles de téléphonie mobile nationale et internationale peuvent à tout moment être obtenues auprès du Service Clientèle du fournisseur. Les renseignements fournis sur la disponibilité des services ont toujours un caractère indicatif.

Les descriptifs de service spécifiques contiennent les détails et les conditions des services fournis par le fournisseur. Le fournisseur est en droit d'adapter ou d'interrompre ses services à tout moment. Par l'utilisation d'un service proposé ou procuré par le fournisseur, le client accepte les conditions en vigueur. Il incombe au client de se procurer toute documentation utile avant d'utiliser les services. Les descriptifs de service peuvent à tout moment être obtenus gratuitement par téléphone auprès du Service Clientèle du fournisseur ou auprès de tous les points de vente.

## 3. Obligations spéciales du client Services

Le client est tenu d'utiliser les services fournis dans le cadre du contrat d'abonnement conformément à la loi et au contrat. Le client est aussi responsable de toute utilisation par des tiers de sa ligne de téléphonie mobile. Le client est en outre responsable de l'appareil utilisé, notamment en ce qui concerne le respect de la loi, l'aptitude à l'utilisation et la compatibilité avec les réseaux de téléphonie mobile et les services utilisés.

Cartes SIM et numéros de téléphone. Les cartes SIM sont fragiles et doivent être manipulées avec soin. Le fournisseur remplacera gratuitement toute carte SIM retournée qui s'avère être affectée d'un défaut de fabrication ou de conception. Dans tous les autres cas, le

fournisseur a le droit de facturer au client le remplacement de la carte SIM. Le fournisseur a le droit de remplacer la carte SIM à tout moment.

Le client est responsable de toute utilisation de la carte SIM qui lui a été remise et notamment du paiement de tous les montants facturés suite à cette utilisation. Cette responsabilité s'étend également aux biens ou services demandés via la ligne de téléphonie mobile.

Le fournisseur se réserve le droit de limiter le nombre de cartes SIM par client privé ou business et de désactiver certaines ou toutes les cartes SIM qui excèdent le nombre déterminé sans dédommagement. Données du client.

Le client est tenu d'informer immédiatement le fournisseur de toute modification de ses données personnelles qui se rapporte au contrat (notamment un changement d'adresse).

## 4. Prix et conditions de paiement

Les prix et conditions de paiement des services sont définis dans la liste de prix en vigueur qui fait partie intégrante du contrat. Le fournisseur peut modifier les prix en tout temps et en informe le client de la manière appropriée.

Le fournisseur peut soumettre le contrat d'abonnement et la fourniture de services à des limites de crédit, au paiement d'avances ou de garanties. S'il existe des doutes fondés sur le fait que le client ne respectera pas ses obligations de paiement conformément aux termes du contrat, le fournisseur peut immédiatement limiter les services sans dédommagement ou résilier les contrats d'abonnement avec effet immédiat.

Sous réserve d'autres conditions de paiement convenues, les factures sont payables dans les 30 jours à compter de leur date d'émission. Les factures non contestées par le client dans ce délai sont réputées acceptées. Les débits effectués par le fournisseur sur le compte des clients PrePay doivent être contestés par écrit par le client dans les 30 jours suivant l'appel téléphonique correspondant. A défaut, le débit est réputé accepté par le client PrePay. Le client ne peut pas compenser les paiements des factures échues avec d'éventuelles prétentions à l'encontre du fournisseur sans le consentement préalable du fournisseur.

Le fournisseur a le droit, en cas de retard de paiement du client, de confier à un agent le recouvrement des montants impayés. Pour chaque rappel, le fournisseur peut facturer au client un montant minimal de CHF 30.-. En outre, le client s'engage à rembourser tous les frais encourus par le fournisseur en raison du retard de paiement.

## 5. Données sur le client/annuaire

Le client autorise le fournisseur, dans le cadre de la conclusion et pendant la durée du contrat d'abonnement, à demander, respectivement à transmettre, des informations le concernant ou des données relatives à son comportement de paiement. Le client prend note du fait que les données du client seront transférées à des tiers en Suisse et à l'étranger en vue du traitement du contrat. Le fournisseur et ses partenaires commerciaux peuvent analyser les données du client en vue d'une amélioration de ses services ou à des fins de marketing et transmettre ces données à des tiers en Suisse et à l'étranger, à moins que le client ne s'y oppose par écrit. Le fournisseur décline toute responsabilité pour la manipulation des données des clients par des tiers.

Si le client indique le souhaiter dans le formulaire d'inscription, son numéro de téléphone sera inscrit dans l'annuaire du fournisseur et de Salt. Les autres données mentionnées dans l'annuaire seront déterminées par le client selon une procédure séparée. La gestion de l'annuaire peut être confiée à des tiers en Suisse ou à l'étranger.



## 6. Identification/suppression et blocage des numéros d'appel

Le réseau de Salt permet l'affichage du numéro de téléphone du client sur l'installation téléphonique appelante ou appelée. Lorsque cela est techniquement réalisable à des conditions raisonnables, le client a le droit de demander au fournisseur la suppression de l'affichage de l'identification de son numéro de téléphone (appel par appel ou en permanence). En outre, lorsque cela est techniquement réalisable à des conditions raisonnables, le client peut demander au fournisseur la possibilité de refuser les appels entrants pour lesquels l'affichage de l'identification du numéro de téléphone appelant a été supprimé. Pour des raisons techniques, ces services ne sont pas garantis dans tous les cas. Les services indiqués ci-dessus ne sont notamment pas disponibles pour les appels destinés aux numéros d'urgence et au Service Clientèle de Salt. Le client peut demander le blocage de toutes les liaisons sortantes vers des services à valeur ajoutée (090x) ou uniquement de celles vers des numéros à contenu érotique (0906). L'activation et la désactivation du blocage sont gratuites.

## 7. Responsabilités pour utilisation abusive et interceptions frauduleuses

Le client est responsable envers le fournisseur de l'utilisation des services souscrits et des droits qui y sont attachés, notamment en cas d'utilisation abusive de ses appareils mobiles et/ou des cartes SIM. Pour réduire au maximum les risques d'utilisation abusive, les mots de passe du compte, les codes d'identification personnels, les numéros ou noms permettant d'accéder aux services et tous autres codes secrets similaires doivent être tenus secrets. Le client est également tenu de conserver les cartes SIM en sécurité et d'appliquer en tout temps toutes autres mesures de sécurité recommandées.

En cas de risque d'utilisation abusive (par exemple en cas de perte ou de vol des appareils mobiles et/ou des cartes SIM), le client doit immédiatement informer le Service Clientèle du fournisseur par téléphone et confirmer ces informations par écrit. Si le client ne se conforme pas à cette obligation de déclaration, il est responsable de tous les dommages et frais occasionnés. Pour des raisons techniques, il n'est pas possible de garantir une protection complète contre les accès non autorisés ou les interceptions frauduleuses. Le fournisseur décline toute responsabilité en raison de tels événements.

## 8. Limitation de responsabilité

Toute responsabilité en cas de dommages matériels causés par faute légère pour des dommages indirects ou consécutifs (manque à gagner, économies non réalisées, perte de jouissance, perte de données, etc.) est expressément exclue. La responsabilité du fournisseur ne peut être engagée que dans le cadre de l'utilisation appropriée du réseau de Salt et de ses propres services. Le fournisseur n'est pas responsable des services et biens commandés à des tiers. Les émissions produites par les antennes et les autres installations de radio ainsi que par les appareils téléphoniques peuvent perturber le fonctionnement de certains appareils tels que les prothèses auditives, les stimulateurs cardiaques ou d'autres appareils électroniques. Les mesures de sécurité et les restrictions générales d'utilisation (par exemple lors de la conduite d'un véhicule ou dans un avion) doivent être respectées scrupuleusement dans chaque cas particulier.

## 9. Droits de propriété intellectuelle

Tous droits relatifs au contrat d'abonnement demeurent la propriété intellectuelle du fournisseur ou des tiers autorisés.

## 10. Durée du contrat et résiliation

Le contrat d'abonnement entre en vigueur à la date de sa signature par le client sous réserve du résultat final de l'évaluation de sa solvabilité. Il est conclu pour une durée illimitée mais au minimum pour la durée mentionnée dans le formulaire d'inscription. Une autre durée minimale peut être fixée au client dans le cadre des promotions ou des autres offres choisies par le client. A l'expiration de la durée minimale du contrat ou à l'expiration de la durée contractuelle applicable, le contrat est automatiquement renouvelé pour une nouvelle durée de 12 mois. Toutefois, le contrat d'abonnement peut être résilié par chacune des parties, par écrit et moyennant un préavis de 30 jours avant le dernier jour de la durée applicable. Sauf mention expresse contraire contenue dans les descriptifs de service applicables, le client n'a pas droit au remboursement des paiements effectués. Le fournisseur se réserve en outre le droit de désactiver toutes les cartes SIM (à l'exception des cartes SIM PrePay) sur lesquelles aucune communication n'a été effectuée dans les 90 jours suivant l'activation et de résilier le contrat de manière anticipée. Dans ce cas, le client est tenu de payer les frais convenus pour la résiliation anticipée. Le fournisseur a le droit d'interrompre tous les services et de résilier le contrat d'abonnement avec effet immédiat et sans dédommagement en cas de doute quant à l'utilisation de ses services conformément à la loi ou au contrat (par exemple en cas de retard de paiement, d'utilisation abusive ou illégale des services, de distribution non autorisée de services à des tiers, etc.) ou si la qualité de son propre réseau de téléphonie mobile est affectée par le type d'utilisation. Dans ce cas, le client est tenu de payer les frais convenus pour la résiliation anticipée si la durée minimale du contrat n'a pas été atteinte.

## 11. Modifications du contrat

Le fournisseur peut modifier en tout temps les descriptifs de service ainsi que tous autres éléments du contrat d'abonnement, y compris les présentes conditions générales, et, dans ce cas, le client en sera informé de la manière appropriée. Si le client n'accepte pas les modifications qui lui sont défavorables, il a le droit de refuser par écrit les services modifiés dans un délai de 30 jours dès la réception du préavis ou, en cas d'une modification importante du contrat au détriment du client, de résilier le contrat dans le même délai. Une modification des prix ou de la couverture du réseau ne confèrent au client aucun droit de résilier le contrat.

Toute demande de modifications du contrat émise par le client est soumise à l'approbation du fournisseur et peut être subordonnée à des conditions. Le fournisseur mettra en vigueur les demandes acceptées au début du prochain cycle de facturation.

## 12. Transfert des droits et obligations

Toute cession des droits et obligations résultant du contrat d'abonnement ou de la distribution des services à des tiers est soumise à l'approbation préalable écrite du fournisseur. Cette approbation peut être refusée par le fournisseur sans indication de motifs. Le client s'engage à divulguer, dans les 10 jours dès la réception d'une demande écrite du fournisseur, tous les utilisateurs des cartes SIM et des services de téléphonie mobile ainsi que tous les procédés d'affaires y relatifs. Si le client ne le fait pas, le fournisseur a le droit de résilier le contrat conformément à l'article 10 paragraphe 4 des Conditions.



### **13. Informations**

Le fournisseur se réserve le droit de tenir informé le client de ses nouveaux services ou produits par courrier postal ou électronique, à moins que le client ait formulé son opposition par écrit.

### **14. Droit applicable et for**

Pour toute contestation ayant trait à l'exécution ou à l'interprétation du présent contrat, les parties conviennent expressément que sont seuls compétents les tribunaux définis dans les Conditions générales relatives aux prestations (services et produits) des sociétés membres du groupe VTX TELECOM SA.

Février 2018