

Conditions générales de vente (CGV) des services mobiles

Juillet 2023

1. A quel moment ces conditions générales de vente (CGV) s'appliquent-elles à vous ?

Ces CGV font partie intégrante de l'enregistrement ou document contractuel respectif afférent aux services mobiles de UPC.

2. Que faut-il prendre en compte de façon générale lors de l'utilisation des services ?

Vous êtes libre d'utiliser les services à des fins privées dans le cadre des présentes conditions. Si l'utilisation dépasse l'usage propre habituel, UPC se réserve le droit de suspendre ou de restreindre l'utilisation afin de garantir un usage si possible illimité pour l'ensemble des clients.

Nos services vous donnent accès à des contenus médiatiques dont nous ne sommes pas responsables. Nous vous rappelons que vous assumez l'entière responsabilité et que les mineurs ne doivent pas avoir accès à des contenus inappropriés.

Vous êtes responsable des services proposés, même si ce sont des tiers qui les utilisent.

Vous êtes vous-même responsable des terminaux utilisés, accessoires compris.

3. Que faut-il prendre en compte spécialement lors de l'utilisation des services de téléphonie mobile et d'Internet mobile ?

Vous vous engagez à vous abstenir de toute action enfreignant les dispositions légales ou contractuelles ou les droits de tiers, p. ex. :

- appels publicitaires non sollicités, envoi de spams, notamment d'e-mails publicitaires non sollicités ou indésirables, de pourriels ou toute autre communication non sollicitée ;
- applications spéciales, telles que Machine-to-Machine, transferts de communications et connexions permanentes ainsi que diffusion de maliciels en tout genre.

Vous êtes tenu de communiquer en tout temps vos coordonnées actuelles, notamment votre nom et votre adresse, à UPC et d'effectuer immédiatement en ligne les mises à jour correspondantes. Vous êtes dans tous les cas responsable de l'utilisation de votre connexion, de l'usage de mots de passe et de la sollicitation du service mis à disposition. Vous gardez secrètes toutes les données du contrat, telles que les codes NIP et PUK, ainsi que d'autres codes et mots de passe et ne les rendez accessibles à personne. En cas de non-respect de cette disposition, vous êtes responsable de tous les dommages qui en découlent. Vous ne pouvez céder à des tiers les droits et les devoirs au titre de ce contrat qu'après consentement écrit de UPC. UPC peut refuser son consentement sans avoir à s'en expliquer.

UPC peut transférer tout ou partie du contrat ainsi que des droits et devoirs correspondants à des tiers sans votre consentement, dans la mesure où ces parties assument la responsabilité de la mise à disposition des services.

UPC est en tout temps autorisé à charger des données et des logiciels sur votre carte SIM à des fins d'optimisation et d'extension de nos services. En cas de nécessité technique ou d'exploitation UPC peut ordonner le remplacement de la carte SIM.

4. Quelles prestations de téléphonie pouvons-nous réaliser pour vous ?

La prestation que nous proposons est destinée à l'usage défini selon l'enregistrement ou le document contractuel correspondant. Il est de votre responsabilité d'assurer la compatibilité du téléphone pour notre prestation. UPC ne peut assumer la moindre garantie pour un fonctionnement ininterrompu et sans encombre de ses services ou pour certaines heures de transmission et capacités ainsi que pour une protection absolue de votre réseau face à des accès ou des écoutes illicites. UPC peut en tout temps faire appel à des tiers pour l'exécution du contrat.

UPC peut définir et modifier des limites de crédit, des avances ou des garanties. Si vous atteignez votre limite de crédit, UPC peut bloquer tous ses services mobiles, mais n'est pas tenu de le faire. UPC vous informe des moyens de paiement à votre disposition pour ne pas dépasser la limite de crédit ou redescendre en dessous de celle-ci. De tels paiements seront pris en compte sur la prochaine facture dès qu'ils auront été enregistrés dans les systèmes de décompte de UPC. Les factures déjà établies doivent cependant être intégralement réglées, nonobstant de tels paiements. Si UPC a des doutes quant au respect contractuel des conditions de paiement ou si l'encaissement de créances s'avère compliqué, UPC peut aussi exiger un paiement d'avance ou une garantie. Si vous ne procédez pas au paiement d'avance ou à la fourniture d'une garantie, UPC peut prendre les mêmes mesures qu'en cas de retard de paiement.

Vous pouvez exiger de UPC le blocage des connexions sortantes vers des services à forte valeur ajoutée payants (numéros 090x, services à forte valeur ajoutée SMS ou MMS), complet ou limité aux services à contenu érotique ou pornographique.

5. Que faut-il prendre en compte en ce qui concerne les vitesses indiquées de l'Internet mobile ?

Les vitesses Internet que nous avons indiquées représentent des valeurs maximales et nous ne pouvons pas garantir qu'elles seront atteintes. Les vitesses effectivement atteintes dépendent notamment de votre téléphone mobile et de la qualité du réseau mobile.

6. Que faut-il prendre en compte en ce qui concerne les factures ?

Veillez nous communiquer par écrit toutes les réclamations éventuelles concernant une facture, au plus tard 10 jours après sa réception. A défaut, la facture est réputée acceptée et doit être réglée dans le délai de paiement indiqué.

Vous êtes en demeure après l'expiration du délai de paiement. Dans ce cas, nous sommes autorisés à vous imputer des intérêts de retard de 5% par an ainsi que des frais de rappel pour la somme impayée. Nous pouvons par ailleurs suspendre nos services avec effet immédiat, résilier le contrat passé avec vous et vous facturer le prix des services dus jusqu'à la date de résiliation ordinaire ainsi que d'autres frais.

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

Pour la remise en service, nous pouvons vous facturer des frais de dossier (au moins CHF 90.-), si la cause de la déconnexion vous est imputable.

Nous ne nous chargeons que de l'encaissement pour les numéros de services à forte valeur ajoutée payants (p. ex. 09xx). Pour toute question ou réclamation en relation avec de telles factures, nous vous prions de vous adresser directement aux prestataires correspondants. UPC adhère au principe d'une gestion responsable des ressources et s'efforce d'adopter la facture sans papier pour les nouvelles conclusions de contrats. Si vous préférez les factures sur papier, nous pouvons facturer des frais pour celles-ci.

Vous ne pouvez pas imputer sur nos créances à votre égard, les créances que vous faites valoir à notre rencontre.

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

Le contrat prend effet à sa signature. La durée minimale du contrat débute à l'activation des services de téléphonie mobile, telle qu'indiquée dans le contrat.

La durée minimale du contrat est celle qui figure dans le contrat à la rubrique Durée du contrat et il se poursuit ensuite pour une durée indéterminée. Après expiration de la durée minimale, vous pouvez résilier le service correspondant, en respectant un délai de résiliation de 2 mois pour la fin du 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.

Si vous mettez fin au contrat avant l'expiration de la durée minimale du contrat, nous pouvons vous facturer le prix des services dus jusqu'à la fin de la durée minimale.

UPC se réserve le droit de résilier le contrat, pour la fin d'un mois avec un délai de résiliation de 2 mois, nonobstant la durée minimale.

8. Que se passe-t-il si nous modifions à votre désavantage le contrat pendant la durée ?

Nous nous réservons le droit de modifier en tout temps nos prix et CGV et d'adapter nos services aux dernières avancées de la technique.

Si nous augmentons nos prix pendant la durée du contrat ou si nous apportons d'importants changements aux CGV qui vous désavantagent, nous vous aviserons de ces adaptations sous une forme appropriée. Dans la mesure où vous ne nous indiquez pas dans un délai de 14 jours suivant cette information, que vous refusez les conditions modifiées, c'est que vous donnez votre accord à ces changements. Si vous réglez une facture comportant les nouveaux prix sans exprimer de réserve, vous donnez votre accord à ces changements.

Si vous ne souhaitez pas accepter une augmentation de prix ou une modification du contrat qui s'avère pour l'essentiel défavorable, vous pouvez résilier votre contrat à la date à laquelle ce changement prend effet. A cet effet, vous devez résilier le contrat en référence à la modification du contrat ou à l'augmentation de prix correspondante avant qu'elle ne prenne effet.

9. Quelle est notre responsabilité à votre égard ?

Nous ne sommes responsables des dommages que vous pourriez subir en relation avec nos services qu'en cas de violation intentionnelle du contrat ou suite à une grave négligence. Toute responsabilité supplémentaire pour des dommages indirects ou consécutifs (manque à gagner, économies non réalisées, etc.) quels qu'ils soient est exclue. Au cas où nous serions poursuivis par des tiers suite à des actes illicites via votre connexion en relation avec l'utilisation de nos services, vous vous engagez à nous dédommager intégralement.

Nous ne pouvons pas garantir que l'utilisation de nos services mobiles est exempte de maliciels. Vous êtes vous-même responsable des mesures de sécurité techniques nécessaires concernant votre appareil.

Nous déclinons toute responsabilité pour les services ou marchandises

que vous avez acquis ou commandés en relation avec des numéros à valeur ajoutée.

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

Nous ne pouvons pas vous garantir de disponibilité permanente et illimitée de nos services. Cela vaut notamment aussi pour les temps ou capacité de transmission.

10. 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.

11. 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.**

12. 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