

Conditions générales (CG) pour services mobiles Business

1 À quels services de UPC les présentes conditions générales (CG) s'appliquent-elles ?

1.1 Les présentes CG font partie intégrante de l'offre ou du document contractuel afférents aux services mobiles Business de UPC.

2 À quoi veiller de façon générale s'agissant de l'utilisation des services mobiles ?

2.1 Vous êtes libre d'utiliser normalement les services dans le cadre des présentes conditions. Si l'utilisation dépasse l'usage normal, 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.

2.2 Vous êtes responsable de l'utilisation conforme au droit et au contrat des services proposés, même si ce sont des tiers qui les utilisent.

2.3 Nos services vous donnent accès à des contenus médiatiques dont nous ne sommes pas responsables. Il est de votre responsabilité de veiller à ce que des mineurs n'aient pas accès à des contenus inappropriés.

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

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

3 Quelles obligations l'utilisation des services mobiles implique-t-elle pour vous ?

3.1 Vous êtes tenu d'indiquer en tout temps vos coordonnées actuelles, notamment votre nom et votre adresse, à UPC et de nous communiquer immédiatement toute modification. Vous êtes dans tous les cas responsable de l'utilisation de votre connexion, de l'usage de mots de passe et de la sollicitation des services mis à disposition. Afin de réduire le risque d'utilisation abusive, vous devez garder secrètes toutes les données contractuelles, telles que les codes PIN et PUK ainsi que d'autres codes et mots de passe, et ne les rendez accessibles à personne. La communication des codes PIN et PUK aux utilisateurs finaux de la carte SIM au sein de votre entreprise reste réservée. Les cartes SIM fournies dans le cadre de votre contrat de téléphonie mobile doivent être conservées dans un endroit sûr. En cas de non-respect de cette disposition, vous êtes responsable de tous les dommages qui en résultent.

3.2 Vous devez nous signaler la perte ou le vol de vos cartes SIM le plus rapidement possible. Jusqu'au moment où la perte ou le vol est signalé, vous êtes responsable de tous les frais en résultant.

3.3 Vous ne pouvez céder à des tiers les droits et les devoirs découlant de ce contrat qu'après consentement écrit de UPC. UPC peut refuser son consentement sans indication de motif.

4 Quelles utilisations ne sont pas autorisées ?

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

- revente des services ;
- 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 M2M, passerelles GSM, transferts de communications et connexions permanentes ;
- utilisation des services en tant que fournisseur de services à valeur ajoutée ou de communication de masse ;

- transfert/redirection de connexions vers des numéros courts ou numéros de services à valeur ajoutée ; ainsi que
- diffusion de malicieux en tout genre.

4.2 En cas de violation, nous sommes autorisés à suspendre immédiatement nos services et à résilier le contrat à titre extraordinaire.

5 Quels services mobiles pouvons-nous vous fournir ?

5.1 Les services mobiles que nous proposons sont destinés à l'usage défini dans le contrat.

5.2 Il est de votre responsabilité d'assurer la compatibilité de vos terminaux avec nos services.

5.3 UPC ne peut garantir un fonctionnement ininterrompu et sans encombre de ses services ou pour certaines heures de transmission et capacités, ainsi qu'une protection absolue de votre réseau face à des accès ou des écoutes illicites.

5.4 UPC peut en tout temps faire appel à des tiers pour l'exécution du contrat ou 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.

6 À quoi veiller s'agissant des vitesses indiquées de l'Internet mobile ?

6.1 Les vitesses d'Internet mobile que nous avons indiquées représentent des valeurs maximales. Les vitesses effectivement atteintes dépendent notamment de votre terminal et de la qualité du réseau.

7 À quoi veiller s'agissant des factures ?

7.1 Veuillez nous communiquer toutes les réclamations éventuelles concernant une facture au plus tard jusqu'au délai de paiement mentionné. Après expiration du délai de paiement, nous sommes autorisés à vous imputer des intérêts moratoires de 8% par an ainsi que des frais de rappel de CHF 30.- pour la somme impayée. Nous pouvons par ailleurs suspendre nos services avec effet immédiat, résilier le contrat passé avec vous et vous facturer des montants dus jusqu'à l'échéance de la durée ordinaire du contrat.

7.2 Si UPC mandate un tiers pour l'encaissement des factures impayées, des honoraires minimaux doivent être réglés directement à ce tiers. Les charges et dépenses individuelles nécessaires à l'encaissement doivent également lui être remboursées.

7.3 Pour la remise en service, nous pouvons vous facturer des frais de dossier (jusqu'à un montant forfaitaire de CHF 90.-), si la cause de la déconnexion vous est imputable.

7.4 Des frais peuvent vous être facturés pour l'émission d'une facture sur papier et pour le paiement au guichet de la Poste. Des moyens de paiement gratuits sont présentés sur la page upc.ch/facture.

7.5 Vous pouvez trouver un aperçu des tarifs sur la page upc.ch/fraisdeservice.

7.6 Nous nous réservons le droit de définir et de modifier les limites de crédit, avances et autres sûretés dans certains cas. Si vous atteignez votre limite de crédit, UPC peut bloquer tous vos services mobiles.

7.7 Vous ne pouvez pas compenser les créances que vous faites valoir à notre rencontre par nos créances à votre égard.

7.8 Pour des services supplémentaires payants d'un prestataire tiers (p. ex. numéros de services à valeur ajoutée comme 09xx), UPC peut se charger de l'encaissement pour le prestataire tiers. Pour toute question ou réclamation en relation avec de telles factures, nous vous prions de vous adresser directement au prestataire concerné.

Conditions générales (CG) pour services mobiles Business

- 7.9 Nous vous rendons attentif au fait que vous pouvez demander à UPC le blocage complet ou partiel des connexions sortantes vers des services à valeur ajoutée payants (numéros 090x, services à valeur ajoutée SMS ou MMS) à contenu érotique ou pornographique.
- 8 Quelle est la durée de votre contrat et comment pouvez-vous le résilier ?**
- 8.1 Le contrat prend effet à sa signature. La durée du contrat débute le jour du portage du ou des numéros de mobile vers UPC ou, en cas de nouveaux numéros, à la réception de la ou des cartes SIM. Si le client souhaite le portage de son numéro vers UPC mais que celui-ci échoue pour des raisons non défendables par UPC, le contrat avec le numéro mobile attribué par UPC est valable. La durée minimale est celle qui figure dans le contrat à la rubrique Durée minimale du contrat ; le contrat se poursuit ensuite pour une durée indéterminée. Si le contrat n'en dispose pas autrement, vous pouvez résilier le contrat par écrit pour la fin d'un mois moyennant un préavis d'un (1) mois.
- 8.2 S'agissant des contrats concernant plusieurs abonnements (cartes SIM), les abonnements peuvent être résiliés individuellement après expiration de la durée minimale du contrat et dans le respect des modalités contractuelles de résiliation.
- 8.3 Si vous mettez fin au contrat avant l'expiration de sa durée minimale, nous pouvons vous facturer les montants dus jusqu'à la fin de la durée minimale.
- 8.4 UPC se réserve le droit de résilier le contrat pour la fin d'un mois moyennant un préavis d'un (1) mois, nonobstant la durée minimale du contrat.
- 9 Que se passe-t-il si le contrat est modifié à votre détriment pendant la durée du contrat ?**
- 9.1 Nous adaptons occasionnellement nos services et nos prix selon l'évolution des besoins. Si nous procédons pendant la durée du contrat à des modifications contractuelles qui vous désavantagent fortement (p. ex. adaptations des prix), nous vous en aviserons en temps voulu, en général au moins 30 jours à l'avance. Vous disposez pour chaque modification d'un droit extraordinaire de résiliation à la date de la modification. Sans résiliation écrite à cette date, nous estimerons que vous avez accepté la modification, si vous poursuivez l'utilisation des services.
- 9.2 Si vous avez bénéficié d'un appareil de UPC dans le cadre de votre contrat de services mobiles et faites usage du droit de résiliation extraordinaire en raison d'une modification du contrat, le montant pour l'appareil qui n'a pas encore été payé est considéré comme dû et est immédiatement exigible.
- 10 10. Quelles dispositions relatives à la responsabilité s'appliquent ?**
- 10.1 Nous ne pouvons garantir que l'utilisation de nos services mobiles soit exempte de maliciels. Vous êtes vous-même responsable des mesures de sécurité techniques nécessaires concernant votre appareil.
- 10.2 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 négligence grave. 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 commis via votre connexion en relation avec l'utilisation de nos services, vous vous engagez à nous dédommager intégralement.
- 10.3 Nous déclinons toute responsabilité pour les services ou marchandises que vous avez acquis ou commandés en relation avec des numéros à valeur ajoutée.
- 10.4 Nous déclinons également toute responsabilité pour la perte de données sur des appareils défectueux.
- 11 Comment vos données sont-elles protégées ?**
- 11.1 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.
- 11.2 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 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 à des fins de marketing, pour autant que vous ne nous ayez pas expressément interdit par écrit d'utiliser vos données à des fins de marketing. Vous consentez également à ce que UPC procède à un contrôle de solvabilité avant d'activer les services. Sur cette base, UPC est en droit de refuser de vous fournir les services, le cas échéant.
- 12 À partir de quand les présentes CG prennent-elles effet et quel droit s'applique ?**
- 12.1 Les présentes CG prennent effet le 26.04.2017. Si l'une des dispositions des CG est nulle ou inapplicable, les autres dispositions conservent leur validité. Le for juridique est à Zurich, sous réserve d'autres fors, p. ex. pour les consommateurs.