

1. Champ d'application

Telco Pack SA offre des services de téléphonie et d'internet pour des clients résidentiels et des clients entreprises. Ces conditions générales (CG) sont valables pour tous les contrats entre Telco Pack SA (ci-après « Telco Pack ») et le partenaire contractuel (ci-après « client »).

2. Prestations de Telco Pack

Telco Pack permet à ses clients de bénéficier de connexions internet et de téléphoner à travers le réseau fixe ou le réseau internet. Dans ce but, Telco Pack exploite le site www.telcopack.ch ainsi que les installations techniques rendant ces services possibles.

Le contenu, la portée et les prix des prestations de Telco Pack sont en tout temps disponibles sur le site www.telcopack.ch. Telco Pack détient le droit de modifier le contenu, la portée ainsi que les prix en tout temps. De telles modifications peuvent être entreprises sans communication écrite ou électronique.

Telco Pack s'engage à fournir scrupuleusement ses services. A cet effet, Telco Pack utilise une des plus modernes plateformes de télécommunication. Si des problèmes ou des manques devraient tout de même apparaître, Telco Pack, s'engage à les résoudre le plus rapidement possible.

Telco Pack est lié aux prestations de tiers pour une partie de ses services (par ex.: accès internet xDSL ou du télé réseau). Telco Pack s'engage à ce que ces prestations soient de qualité irréprochables et que tous les problèmes/manques soient corrigés le plus rapidement possible. Telco Pack n'est cependant pas responsable pour l'interruption de prestations ou d'autres manques provenant de la faute de tiers. En particulier, Telco Pack ne s'engage pas à remplacer le service pendant la durée du problème/manque.

Telco Pack attribue des numéros d'appel dans le cadre des blocs de numéros mis à disposition par l'OFCOM, en vue d'un usage exclusif, non cessible. Si un/des numéro(s) sont résilié(s) par le client, Telco Pack peut attribuer ce(s) numéro(s) à d'autres clients. Les clients n'ont aucun droit à un numéro en particulier. Le numéro ne devient pas la propriété du client et ne peut donc pas être vendu, ni gagé, ni hérité, ni cédé de quelque façon que ce soit à autrui, sauf accord exprès de Telco Pack. Telco Pack conserve la propriété des numéros attribués. Telco Pack

peut modifier les numéros pour des raisons techniques ou d'exploitation ou à la demande de l'OFCOM sans que le client ait droit à un dédommagement.

Telco Pack veille à un entretien approprié de son réseau. Les annonces de dérangements sont faites à travers la ligne de support. Les dérangements seront traités durant les heures de service dans des délais appropriés pour Telco Pack et en fonction des moyens et de la sphère d'influence de Telco Pack. Des coûts pourront être facturés au client si la cause du dérangement provient de ce dernier.

Telco Pack peut en tout temps faire appel à des tiers afin de remplir ses engagements contractuels.

2.1 Numéros d'urgence

Pour des raisons techniques, l'accès aux centrales d'alarme (p. ex. la police, les pompiers ou les services d'ambulance) n'est toutefois garanti que pour les appels internet lancés depuis le lieu indiqué par le client au moment de la souscription en ligne ou sur le contrat du service. Il en va de même pour la localisation de l'emplacement de l'appelant par les centrales d'alarme. Pour ces différentes raisons, les appels d'urgence peuvent donc être routés sur la mauvaise centrale ou alors la localisation de l'emplacement de l'appelant peut être mal identifiée.

3. Prestations et obligations du client

Le client est responsable de la conformité au droit et au contrat de l'utilisation des services de Telco Pack et des standards internet reconnus ainsi qu'au paiement pour l'utilisation des services de Telco Pack. Dans certains cas, Telco Pack peut demander au client de verser une garantie.

Le client est responsable de l'installation du matériel et du software. Pour toute question liée à l'installation, Telco Pack offre un support par écrit ou par téléphone. Le client est également responsable d'indiquer correctement son adresse lors de l'enregistrement et de notifier toute modification en ligne dans son compte Telco Pack. Ceci est particulièrement important pour les appels d'urgence (voir chapitre 2.1).

Dans le cadre des possibilités d'accès et d'utilisation des services de Telco Pack, le client doit également payer l'utilisation du service par des tiers autorisés ou non.

Le client supporte les risques de coûts liés à toute utilisation des services. Le client a le devoir de prendre toutes les mesures afin de limiter les risques d'accès par des tiers non désirés aux informations de facturation et autres données sensibles et de se faire conseiller si nécessaire.

Le client doit prendre toutes les mesures afin d'empêcher les attaques de virus ou d'autres systèmes étrangers. Si le client par l'infection de son ordinateur crée des dommages sur la plateforme de Telco Pack ou de tiers, Telco Pack aura le droit de bloquer l'accès du client sans préavis et de se retourner contre ce dernier pour dédommagement.

Le client répond de toute utilisation abusive des services de Telco Pack à des fins diffamatoires, racistes ou allant contre la loi et les mœurs. Il répond également à toute infraction aux lois protégeant les bases de données, les marques et les patentes. Telco Pack se réserve le droit de bloquer les contenus, le branchement ou le compte sans accord préalable du client, si les contenus ou actes de ce dernier pourraient engendrer un cas de responsabilité ou enfreindre selon Telco Pack le contrat ou le droit en vigueur.

Telco Pack n'est pas responsable ni garant des actes ou omissions du client ou de tiers qui entraîneront une responsabilité du client ou de Telco Pack. Le client décharge Telco Pack de toute réclamation de tiers résultant des actes ou omissions du client.

Dans le cadre des abonnements forfaitaires, le client est soumis à une utilisation normale, destinée à son usage personnel ordinaire. Les communications incluses dans les abonnements forfaitaires sont soumises au fair usage : 70% vers les fixes et 30% vers les mobiles

S'il s'avère que les raccordements sont utilisés pour des applications spéciales, par exemple : liaisons permanentes, liaisons M2M, Telco Pack se réserve le droit d'interrompre ou de limiter la fourniture des prestations, ou de prendre toutes autres mesures appropriées.

4. Durée du contrat, résiliation

Les contrats entrent en vigueur dès l'acceptation de l'enregistrement du client en ligne sur www.telcopack.ch par Telco Pack, dans tous les cas dès l'utilisation du service par le client.

Telco Pack se réserve le droit de refuser la demande d'enregistrement d'un client.

Le client garanti que toutes les informations personnelles données au cours de l'enregistrement soient correctes et complètes.

Telco Pack se réserve le droit de résiliation exceptionnelle si un sous-traitant de Telco Pack résilie son contrat sans raison fautive de Telco Pack.

Telco Pack se réserve également le droit de suspendre ses prestations à un client si celui-ci engendre des dérangements persistants sur le réseau de Telco Pack. Telco Pack se réserve le droit d'interrompre immédiatement le service d'un client dont le comportement est contraire à la loi ou aux mœurs. Le solde du compte ne sera pas restitué.

Telco Pack possède encore le droit de résilier exceptionnellement et sans préavis un contrat si le client viole de manière essentielle le contrat et, si celui-ci, malgré les appels à l'ordre de Telco Pack, n'y remédie pas. L'utilisation des services de Telco Pack à des fins relevant du droit pénal est comprise dans cet amendement. Telco Pack se réserve le droit de résilier les comptes de clients de Telco Pack qui n'ont plus été utilisés durant les 6 derniers mois. Les 6 mois sont comptés à partir du dernier appel effectué par le client. Le solde du compte ne sera pas restitué

4.1 Résiliation du service de téléphonie fixe et de téléphonie par internet

Sauf stipulation contraire dans les documents contractuels, la durée du contrat est indéterminée. Chaque partie peut résilier le contrat en respectant un délai de résiliation de 2 mois.

Si une durée de contrat minimale a été convenue, le client doit faire la demande de résiliation au moins 30 jours avant l'expiration du contrat. Si le client résilie le contrat avant son expiration, il doit payer à Telco Pack le montant dû pour l'entier de la durée minimale, même s'il n'utilise plus les services.

4.2 Résiliation du service de connexion internet

Les contrats de connexions internet (VDSL et fibre optique) peuvent être résiliés à la fin de la durée du

contrat, à condition que la demande soit effectuée au moins 30 jours avant.

Passé ce délai, un préavis de 3 mois devra être respecté pour les connexions VDSL, et un préavis de 1 mois pour les connexions fibre optique.

4.3 Résiliation du service de présélection

Telco Pack peut mettre un terme au contrat de présélection à une date donnée par lettre signature. Le client devra entreprendre les démarches nécessaires pour présélectionner ses numéros auprès d'un autre fournisseur.

Le client peut également mettre un terme au contrat de présélection par lettre signature. Le trafic durant la période de transfert de la présélection vers le nouvel opérateur est facturé par Telco Pack au client. La présélection auprès d'un autre opérateur est une résiliation du contrat. Si la résiliation du contrat intervient dans les 3 premiers mois à la suite de la conclusion du contrat, Telco Pack se réserve le droit de facturer au client les frais de présélection de 25.- CHF TTC par ordre de présélection.

5. Modifications du contrat

Telco Pack se réserve le droit d'adapter, à tout moment, ses prestations, ses prix et les présentes conditions générales. Telco Pack informe le client des modifications importantes d'une manière appropriée.

Dans le cas d'une durée minimale convenue par contrat, le client a le droit de résilier le contrat de manière anticipée à la date d'entrée en vigueur des changements. Sauf résiliation, les changements sont considérés comme approuvés par le client.

En cas de modification des barèmes de l'impôt et des taxes (TVA), Telco Pack est autorisé à adapter ses tarifs en conséquence. Dans ce cas, les clients n'ont aucun droit de résiliation anticipée.

6. Facturation, conditions de paiement

Les prix en vigueur à payer peuvent être consultés en permanence sous www.telcopack.ch. Les prix peuvent être modifiés par Telco Pack en tout temps.

Le client s'engage à payer d'avance les prix en vigueur conformément aux modalités de paiement exigeant le paiement par carte de crédit ou virement bancaire.

Les montants dus à Telco Pack valent reconnaissance de dette au sens de l'art 82 LP.

7. Responsabilité, garantie

Telco Pack répond envers le client d'une exécution diligente de ses prestations. Telco Pack ne garantit pas l'absence de pannes de fonctionnement ou d'interruptions, la disponibilité permanente et sans interruption des services, ni les temps ou capacités de transmission. Telco Pack se réserve le droit d'interrompre ses services pour des travaux d'entretien.

En cas de violation du contrat, Telco Pack est responsable des dommages prouvés, à moins que Telco Pack ne démontre n'avoir commis aucune faute. La responsabilité pour négligence légère est exclue.

En aucun cas, Telco Pack n'est responsable des dommages subséquents, de la perte de gain et de la perte de données. Sa responsabilité n'est pas non plus engagée pour les dommages résultant d'une utilisation de ses prestations contraire au droit ou au contrat.

La responsabilité de Telco Pack n'est pas engagée quand la fourniture de la prestation est temporairement interrompue, partiellement limitée, voire impossible, en raison d'un cas de force majeure. Sont notamment considérés comme cas de force majeure les phénomènes naturels d'une intensité particulière (avalanche, inondations, etc.), les conflits armés, le terrorisme, les grèves, les restrictions officielles imprévues, les pannes de courant, l'apparition de virus, etc.

Telco Pack ne donne aucune assurance et n'assume aucune responsabilité ni garantie concernant l'exactitude, l'exhaustivité, l'actualité, le bien-fondé, la légalité, la disponibilité et la fourniture en temps voulu d'informations rendues accessibles via le raccordement internet. Telco Pack ne rembourse aucun frais et n'assume aucune responsabilité pour les dégâts causés par des téléchargements.

Telco Pack n'est pas responsable des dommages causés par les agissements illicites des clients sur le réseau de Telco Pack. Telco Pack ne répond pas pour les dommages engendrés par des installations ou des utilisations

inappropriées des clients ainsi que pour les dommages causés par le non-respect des procédures décrites dans les manuels d'utilisation et sur le site internet de Telco Pack.

Dans le cas d'une insuffisance provoquée par une panne ne relevant pas de la sphère de responsabilité de Telco Pack, le client ne peut pas se retourner contre Telco Pack. Telco Pack est libéré de ses obligations contractuelles jusqu'à la résolution de la panne.

Telco Pack n'est pas responsable pour les dommages causés par le « hacking » et le « spamming » chez les clients. Dans le cas où Telco Pack peut prouver que l'origine de l'attaque « hacking » provient d'un client, ce dernier se verra résilié son contrat sans préavis. Telco Pack se réserve le droit d'attaquer un tel client en justice afin d'être dédommagé du préjudice.

7.1 Disponibilité du réseau

Telco Pack offre la meilleure disponibilité de réseau. Toutefois, il n'est pas possible de garantir un fonctionnement ininterrompu sans dérangement.

8. Commande et conditions de livraison

Les relations commerciales entre Telco Pack et la personne passant commande sont exclusivement réglés par les conditions suivantes. Tout écart à ces conditions ne sera pas reconnu par Telco Pack.

A la suite d'une commande faite chez Telco Pack, le client reçoit un e-mail de confirmation confirmant l'entrée de la commande et son contenu. La commande représente l'offre du contrat d'achat. Telco Pack accepte cette offre au moment de l'e-mail envoyé au client et confirmant l'envoi prochain. Les produits qui ne seront pas confirmés dans l'e-mail de confirmation de Telco Pack ne feront pas partie du contrat. Telco Pack n'accepte aucun contrat avec des mineurs.

Sauf stipulation contraire, la livraison se fera à l'adresse de livraison mentionnée par le client. La livraison est prise en charge par la Poste. Telco Pack ne livre qu'en Suisse. Les informations sur les délais de livraison sont sans engagement, sauf stipulation contraire.

La personne ayant passé commande peut annuler le contrat par écrit (e-mail accepté) ou simplement en retournant la marchandise dans les 5 jours après réception de la marchandise.

Si des défauts sont constatés, la marchandise peut être retournée dans les 5 jours. Si la preuve peut être faite que le défaut provient d'une manipulation inappropriée du client, ce dernier se verra facturer les coûts de remplacement.

Pour la livraison de la marchandise, la responsabilité de Telco Pack se limite au remplacement de la marchandise. Le remboursement du paiement est exclu, sauf si la marchandise remplacée ne peut pas être livrée dans des délais raisonnables.

Si un fournisseur de Telco Pack n'est pas en mesure de livrer la marchandise malgré ses obligations contractuelles, Telco Pack est autorisé à annuler le contrat avec son client. Dans ce cas, le client sera averti dans les plus brefs délais et sera immédiatement remboursé.

La responsabilité en cas de défaut se limite au remplacement de l'objet défectueux. Le délai de prescription est celui du fabricant de l'objet.

Les données personnelles seront traitées confidentiellement en fonction de la loi fédérale sur la protection des données. Telco Pack ne transmet aucune donnée à un tiers. Les données des clients ne seront en aucun cas revendues à des tiers pour de la publicité. Telco Pack est toutefois tenu à coopérer si des raisons juridiques sont en jeu.

9. Prorogation de for et droit applicable

Le droit suisse est applicable exclusivement.

Le for juridique pour tous les litiges se situe au siège de Telco Pack SA.

Janvier 2016