



1 OBJET DU CONTRAT

Les présentes conditions particulières sont valables pour tous les services de netplusFR SA (ci-après «net+ FR») pour l'internet, la téléphonie fixe et la télévision. La nature et l'étendue des prestations contractuelles résultent des Conditions générales (ci-après « CG »), de l'aperçu des tarifs, des dispositions du contrat correspondant ainsi que des descriptifs de prestations actuels sur www.netplusfr.ch. En cas de divergences, ce sont les conditions particulières qui prévalent sur les CG.

En utilisant les services respectifs, le client accepte ces conditions particulières.

2 RESPONSABILITÉ DE L'UTILISATION DU RACCORDEMENT

Le client est responsable de toute utilisation de ses services – même par des tiers non autorisés. Il est notamment tenu de payer tous les frais occasionnés par l'utilisation de services internet, TV et de téléphonie fixe.

3 INSTALLATION ET MATÉRIEL

Généralités

Le client réalise, entretient et démonte (en fin de contrat) sans retard et à ses frais l'infrastructure nécessaire (appareils, matériel, logiciels, etc.). Le client est lui-même responsable de l'acquisition, de l'installation, du fonctionnement et de la conformité légale de son infrastructure. net+ FR ne garantit pas la protection de l'investissement du client.

En cas de support technique sur les appareils du client, par téléassistance, à son domicile ou aux points de vente, net+ FR peut accéder aux données présentant un rapport direct avec la configuration de l'appareil et la fourniture des prestations. net+ FR n'est pas responsable d'éventuels dommages occasionnés à l'infrastructure du client suite au support technique.

net+ FR ne garantit pas que l'utilisation de ses services soit possible avec toutes les installations (matériel, logiciel, etc.) appartenant aux clients.

Installation et choix du réseau d'accès

De manière générale, tous les équipements (box, téléphone, PC, etc.) sont câblés au routeur. Ce dernier est placé à proximité de la prise optique (OTO), télé-réseau (CATV) ou téléphonique (T+T) selon le type de raccordement disponible chez le client et choisi par net+ FR.

Installation par un technicien

Le client peut solliciter l'intervention d'un technicien à son domicile. La mise en service à domicile est proposée moyennant le paiement d'un forfait à titre de participation au coût réel de mise en service, tous deux indiqués sur le contrat. En cas de résiliation du contrat ne respectant pas la durée minimale du contrat (par exemple en cas de déménagement hors du réseau net+ FR), le solde est facturé.

L'installation de base comprend le branchement des équipements sur la prise murale (OTO, T+T ou CATV) et une vérification succincte du fonctionnement des services compris dans le contrat. L'installation ne comprend ni la pose de prises, ni la pose de câblage téléphonique et/ou informatique, ni la configuration des appareils (TV, PC, tablette, smartphone etc.) du client. net+ FR se réserve le droit de facturer en sus les prestations expressément demandées par le client et qui dépassent l'installation de base.

Si, malgré les tentatives répétées de net+ FR pour joindre le client en vue du passage du technicien à son domicile, le client reste injoignable, alors la facturation débute à la date d'activation souhaitée par le client et mentionnée sur le contrat.

Envoi du matériel par poste

Le client peut choisir de se faire livrer ses équipements par poste.

Le matériel est envoyé par la poste. L'envoi du matériel à domicile est proposé moyennant le paiement d'un forfait à titre de participation au coût réel de mise en service qui est indiqué sur le contrat. Le client se charge alors de brancher ses équipements conformément à la marche à suivre jointe au colis.

En cas d'absence lors de la livraison et de non-retrait du colis au bureau de poste, la réexpédition du colis par net+ FR SA fait l'objet de frais supplémentaires à la charge du client. En cas de non retrait du colis suite à la réexpédition, net+ FR se réserve le droit de débiter la facturation dans les 7 jours ou au plus tôt à la date d'activation souhaitée par le client et mentionnée sur le contrat.

Lors de fourniture des services sur la ligne téléphonique (DSL), l'intervention d'un électricien peut être nécessaire afin de raccorder la ligne au caisson d'introduction. Cette intervention est à charge du client.

Matériel loué

Le matériel prêté au client reste la propriété de net+ FR et doit être rendu à net+ FR sous 15 jours à compter de la résiliation du contrat ou d'une demande de restitution. Si des appareils prêtés ne sont pas restitués en parfait état de marche alors que net+ FR en a formulé la demande, ces appareils seront facturés au client au prix neuf.

Il est interdit au client de vendre, de louer, d'accorder des droits de gage ou de rétention portant sur le matériel à des tiers. En cas de saisie, de rétention ou de confiscation, le client est tenu d'en informer immédiatement net+ FR et d'informer l'office des poursuites, respectivement des faillites ou l'administration compétente que le matériel est la propriété de net+ FR.

Il incombe au client d'assurer le matériel prêté. Le client répond en cas de perte ou de dommage subi par ledit matériel, notamment par suite de vol, inondation, incendie ou foudre. En cas de défectuosité imputable à un comportement du client contraire au contrat, le matériel de remplacement lui sera facturé. Malgré la défaillance d'équipement, tous les frais contractuels restent dus.

Matériel acheté

Les équipements achetés restent propriété de net+ FR jusqu'à leur paiement intégral. Si le client résilie le contrat avant la fin de la durée minimale ou de renouvellement du contrat ou si net+ FR résilie le contrat suite à une violation de contrat par le client, la part impayée des équipements est due immédiatement.

4 SERVICES INTERNET

Généralités

net+ FR met à disposition du client un accès au réseau internet et aux services associés. Le client accepte d'utiliser le réseau internet en l'état, dans sa nature avec ses performances techniques et le type d'informations qui y sont disponibles.

Contenu et sauvegarde des informations

Le client est responsable du contenu des informations (données quelles qu'elles soient, en toute langue, etc.), dont il confie la transmission à net+ FR ou qu'il rend éventuellement accessibles à des tiers. net+ FR n'est pas responsable de ces informations, ni des informations que le client reçoit ou que des tiers diffusent ou proposent via internet. Le client prend acte que certains de ces contenus peuvent être de nature offensante, choquante, erronée ou illégale.

Par ailleurs, le client est seul responsable de la sauvegarde de ses données. net+ FR ne peut être tenu pour responsable de dommages éventuels occasionnés au client suite à la perte de données ou de logiciels non sauvegardés.

Débit (vitesse) et mesures de débit

Les vitesses de téléchargement internet sont de type « best effort ». Ce débit est conditionné par des contraintes techniques liées notamment au type et à la qualité de la ligne et de l'installation du client. La validité du contrat ne peut en aucun cas être contestée du fait de limitations de débit.

Les mesures de débit effectuées par le client à l'aide de sites internet de mesure de vitesse ne peuvent être invoquées par celui-ci pour contester la conformité du débit fourni par net+ FR avec les spécifications souscrites.

Boîtes e-mail

Le client est seul et unique responsable du contenu des courriers diffusés en son nom sans pouvoir disposer d'aucun recours à l'encontre de net+ FR à raison desdits contenus. Il s'oblige expressément à s'identifier dans tout message électronique diffusé à partir de services de messageries en tant qu'émetteur dudit message.

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. net+ FR n'est pas en droit d'en vérifier le contenu.

A la résiliation du service internet, net+ FR se réserve le droit de supprimer un compte e-mail et d'en effacer le contenu, dans les 6 mois dès l'entrée en vigueur de la résiliation, sans le consentement du client.

Adresse IP fixes

Des adresses IP fixes peuvent être attribuées et mises à la disposition du client pour la durée du contrat. Elles restent propriété de net+ FR qui peut en tout temps les modifier sans le consentement du client moyennant un préavis de 30 jours. A la fin du contrat, les adresses IP attribuées sont retournées à net+ FR, elles ne peuvent en aucun cas être transférées à un autre fournisseur de services.

Bouclier Internet

Le Bouclier Internet est un dispositif permettant d'empêcher l'accès à des sites, services et adresses IP contenus dans des listes noires associées à des logiciels malveillants, des activités d'hameçonnage, des activités malveillantes génériques comme par exemple des logiciels publicitaires, spams, etc. Il ne signale pas les sites Web dont le contenu pourrait être illégal ou critique à tout autre égard. La fonction contrôle parental permet également de configurer le filtrage et le blocage des sites aux contenus inappropriés pour un jeune public. Les listes noires de ces sites sont régulièrement mises à jour.

Le client a la possibilité d'activer ou désactiver le Bouclier Internet et le contrôle parental de manière individuelle. L'activation et la désactivation de ces fonctionnalités, possibles sur l'espace client en ligne, sont de la seule responsabilité du client.

Le Bouclier Internet et le contrôle parental sont mis à disposition du client en l'état et tels que disponibles. L'utilisation des services se fait à discrétion du client et à ses propres risques. net+ FR ne garantit en aucun cas la qualité, l'exactitude ou la fiabilité des services, leur sûreté, leur sécurité ou leur contenu. Par conséquent, sous réserve de dispositions légales impératives, net+ FR ne pourra être tenu pour responsable des pertes de données ou d'éventuels dommages directs ou indirects, préjudices économiques, dommages consécutifs, dommage à des tiers ou manque à gagner qui pourraient en résulter. En outre, Le Bouclier Internet et le contrôle parental n'offrent, dans les cas suivants, aucune protection :

- a) lorsque le client surfe sur des réseaux WiFi étrangers ou via des hotspots publics;

- b) lorsque le client surfe sur le réseau de téléphonie mobile (3G, 4G, 5G);
- c) si le client n'utilise pas les serveurs DNS (domain name system) de netplusFR préconfigurés pour surfer sur Internet;
- d) contre les risques liés à d'autres systèmes de transmission (p. ex. une clé USB, Bluetooth, etc.);
- e) dans le cas où l'appareil du client est déjà infecté par un virus ou un logiciel malveillant.

Protection anti DDoS

La protection contre les attaques de type DDoS (Distributed Deny of Service) est un service supplémentaire qui est conçu pour protéger les entreprises contre les attaques qui visent à saturer les ressources réseau et à rendre les services indisponibles pour les utilisateurs légitimes.

Dès la souscription à ce service, net+ FR met en œuvre tous les efforts raisonnables pour protéger le client contre les attaques de déni de service grâce à sa solution anti DDoS. net+ FR s'efforce de maintenir le service disponible en tout temps, mais des interruptions pour des raisons indépendantes de sa volonté ne sont pas à exclure. Le client reconnaît que la disponibilité du service peut être affectée par des facteurs tels que la complexité de l'attaque DDoS, les ressources disponibles et les contre-mesures mises en place. Il reconnaît également que la solution anti DDoS de net+ FR est basée sur le principe du "best effort", ce qui signifie qu'aucune garantie de succès n'est fournie quant à la protection contre de telles attaques. En outre, le client informera net+ FR de toutes attaques DDoS dès qu'il en a connaissance afin que des mesures appropriées puissent être prises dans les meilleurs délais.

net+ FR ne peut garantir l'efficacité totale de sa solution Anti DDoS et, sous réserve de dispositions légales impératives, ne pourra être tenu responsable des conséquences de telles attaques, y compris les pertes de données, les temps d'arrêt, les perturbations commerciales, les pertes de revenus, les dommages directs ou indirects, préjudices économiques, dommages consécutifs, dommage à des tiers ou manque à gagner.

5 SERVICES TV

Généralités

net+ FR permet au client d'accéder à une multitude de chaînes de télévision et de stations de radio via le réseau de télécommunication. Des détails concernant les services correspondants ainsi que les chaînes de télévision, leur(s) fonction(s) associées ainsi que les stations de radio actuellement disponibles sont consultables dans les descriptifs de prestations.

Pour les services TV, le client a besoin d'un téléviseur compatible. net+ FR ne peut garantir la compatibilité du service avec le matériel du client et n'assume aucune responsabilité en la matière.

Limitations et modifications

net+ FR ne garantit ni l'actualité ni l'exhaustivité des informations disponibles sur le guide électronique des programmes (EPG). La disponibilité et l'étendue de la Replay TV et de la fonction d'enregistrement se limitent aux chaînes TV disposant de ces fonctions.

net+ FR se réserve le droit d'élargir ou de restreindre légèrement l'offre de chaînes ou certaines fonctions TV (notamment l'offre de chaînes de TV et stations radio, les fonctions de ReplayTV et d'enregistrement, la disponibilité en haute définition et/ou toute autre fonction), sans que cela n'habilite le client à demander une rupture anticipée du contrat ou une réduction de prix.

Accès par le réseau câblé

Le client disposant d'un raccordement câblé (CATV) de Gruyère Energie SA peut bénéficier de l'offre TV de base dès le moment où la prise CATV est déplombée. Par le règlement de la première facture, le propriétaire ou le locataire accepte et confirme sa qualité de client. Dès lors, le client reconnaît les CG ainsi que les présentes conditions particulières.

Propriété intellectuelle et droits de licence

Le client prend connaissance que les contenus mis à disposition par les services TV sont intégralement ou partiellement protégés par le droit sur la propriété intellectuelle.

Pour des raisons de droits de licence, les chaînes TV qui ne sont pas incluses dans l'offre TV de base ainsi que la fonction Live Pause, les enregistrements et la fonction de Replay TV peuvent uniquement être utilisées à titre privé et en aucun cas à titre commercial. En particulier ne sont pas autorisées la réception et l'utilisation de telles chaînes dans des lieux accessibles au public, notamment dans les cafés, restaurants, hôtels, cinémas, théâtres, vitrines, etc. ainsi que la location et la sélection de parties de programmes en vue d'une utilisation en dehors du cercle familial privé. Pour de telles utilisations, net+ FR peut délivrer une autorisation exceptionnelle sur demande.

Vidéo à la demande (VoD)

Le service de Vidéo à la Demande (VoD) se réfère à la location ou à l'achat de contenus vidéos sur demande, tels que des films ou des séries, ci-après désignés comme « Contenus VoD ». L'utilisation de ces services nécessite l'installation d'une box TV ou d'une application mise à disposition par net+FR.

Responsabilité de net+FR : sous réserve de dispositions légales impératives, net+FR décline toute responsabilité en cas de pannes ou d'interruptions des offres de Vidéo à la Demande résultant de cas de force majeure ou d'autres circonstances indépendantes de sa volonté, notamment les actes ou omissions des autres prestataires de services de télécommunication, des fournisseurs d'électricité ou d'autres prestataires tiers.

Location des Contenus VoD : Les Contenus VoD loués sont mis à disposition de l'abonné pour une durée limitée, généralement de 48 heures, à partir du moment où la commande est passée. Le tarif, la langue de location et la durée pendant

laquelle l'abonné est autorisé à visionner le contenu VoD loué sont indiqués lors de la commande.

Achat des Contenus VOD : Les achats de Contenus VoD sont disponibles pour une durée minimale de 12 mois à compter de l'achat. Le tarif d'achat du contenu VoD est indiqué lors de la commande. Les contenus VoD achetés n'ont, en principe, pas de date d'expiration pour leur diffusion. Cependant, leur disponibilité sans limite de temps n'est pas garantie. Ils peuvent être retirés de l'offre, ou devenir indisponibles en raison de restrictions de licence imposées par les ayants-droits ou pour d'autres raisons indépendantes de la volonté de net+FR, y compris pour des raisons techniques.

Généralités : La condition préalable pour visionner un Contenu VoD (achat ou location) est d'avoir une connexion à Internet et d'utiliser le service TV fourni par net+FR. Le Contenu VoD ne peut être visionné que sur un seul appareil.

La facturation des Contenus VoD est ajoutée à la facture multimédia de net+FR.

L'accès aux services VoD prend fin en cas de résiliation du contrat lié au service TV. Sur demande spécifique de l'abonné auprès de net+FR, seuls les contenus achetés pourront être visionnés à partir d'une interface dédiée, et ce pendant une durée minimale de 6 mois après résiliation du service TV.

Les Contenus VoD (achetés ou loués) sont exclusivement destinés à un usage privé de l'abonné. Toutes les œuvres y relatives et leur contenu sont protégés par le droit d'auteur et de la propriété intellectuelle. Seule une utilisation à des fins personnelles ou dans un cercle de personnes étroitement liées, tels des parents ou amis, est autorisée. Tous les autres droits sont réservés. Ainsi, les Contenus VoD (achetés ou loués) ne peuvent notamment pas être prêtés, sous-loués, cédés, diffusés, ni mis à disposition de tiers, sous quelque forme que ce soit.

6 SERVICES DE TÉLÉPHONIE FIXE

Généralités

net+ FR offre au client la possibilité d'accéder au réseau téléphonique mondial sans présélection. En plus des minutes de conversation, net+ FR peut facturer une taxe d'établissement de communication. Les appels vers l'étranger, les communications à l'étranger et depuis l'étranger, les appels vers des numéros spéciaux (par ex. 084x, 090x, 18xx) et les services à valeur ajoutée doivent être payés en sus en fonction des mensualités contractuelles.

L'utilisation des services de téléphonie est exclue pour des liaisons permanentes ou de transfert, pour des services de centres d'appel, pour des services de surveillance et de transmission d'alarmes et pour la transmission d'importants volumes de données. Si certains indices (p. ex. des volumes de téléphonie excédant la mesure du raisonnable) font apparaître que les services de téléphonie sont utilisés à des fins autres que la téléphonie vocale et individuelle autorisée, net+ FR pourra interrompre le service de téléphonie et/ou résilier le contrat avec effet immédiat. Le client pourra en outre être tenu pour responsable et devra réparer les éventuels dommages causés à net+ FR.

Pour les services de téléphonie, le client a besoin d'un terminal de téléphone compatible. net+ FR ne peut garantir la compatibilité du service avec le matériel du client et n'assume aucune responsabilité en la matière.

Numéro d'appel

net+ FR met à la disposition du client un (des) numéro(s) d'appel(s) (ci-après utilisé au singulier) attribué(s) par l'OFCOM (Office fédéral de la communication). L'utilisation de ce numéro est exclusive et non transmissible.

Le numéro attribué au client ne devient pas sa propriété et ne peut être ni vendu, ni gagé, ni transmis, ni cédé à autrui. net+ FR se réserve le droit de changer en tout temps le numéro attribué si des raisons techniques ou juridiques le nécessitent ou sur demande des autorités. Dans de tels cas, le client ne peut prétendre à aucune indemnisation.

Annuaire

net+ FR, ou des tiers mandatés par ses soins, inscrivent à la demande du client les renseignements le concernant dans un annuaire. Il n'y a pas d'obligation quant à la vérification de l'exactitude des données fournies par le client en vue de son inscription.

Publicité

Quiconque ne souhaite pas de messages publicitaires peut exiger un verrouillage de son adresse dans ses données en le signalant par un astérisque (*). L'adresse n'est alors transmise qu'à des tiers qui réalisent les annuaires. Même dans le cas du verrouillage de l'adresse, il n'est pas exclu que le client puisse recevoir de la part de tiers des appels téléphoniques ou des messages à caractère publicitaire. La responsabilité à ce sujet incombe à celui qui effectue l'appel ou à celui qui envoie le message.

Sets de blocage

Le client a la possibilité d'activer ou désactiver le blocage des appels sortants ou entrants, de manière individuelle ou au moyen d'un filtre antispam. L'activation et la désactivation de ces fonctionnalités, possible sur l'espace client en ligne, est de la seule responsabilité du client. Il peut ainsi bloquer gratuitement les connexions vers des services payants (numéros 090x), notamment vers des services payants aux contenus érotiques ou pornographiques (numéros 0906).

Affichage du numéro appelant

Pour autant que cela soit techniquement possible, le numéro de téléphone de l'appelant ou de l'appelé est en règle générale affiché. Le client peut supprimer l'affichage du numéro de l'appelant de manière permanente ou pour chaque appel. La suppression de l'affichage du numéro de l'appelant ne peut néanmoins pas être garantie, en particulier lors de communications vers un réseau étranger.

Téléphonie SIP

En cas d'utilisation de son numéro fixe sur des appareils SIP (Session Initiation Protocol) tiers ou par un logiciel adapté, le client veille à configurer ses données d'accès (nom d'utilisateur et mot-de-passe) avec diligence. net+ FR décline toute responsabilité en cas d'usurpation des données d'accès du compte SIP et des conséquences pécuniaires qui pourraient en découler.

7 OPTIONS

Généralités

Les options liées aux services précédemment cités contiennent des fonctions additionnelles complémentaires et sont soit offertes gratuitement, soit facturées sur la base d'un contrat ou selon les prestations utilisées. La disponibilité des options individuelles selon les contrats, ainsi que l'étendue des prestations sont disponibles dans les descriptifs de prestations.

net+ FR se réserve le droit d'étendre, limiter, suspendre ou modifier à tout moment des options de quelque façon que ce soit. Dans la mesure où le client a souscrit une telle option, celui-ci sera informé au préalable et de manière appropriée de la limitation ou de tout autre changement de même nature. Les dispositions du chiffre 13 des CG s'appliquent. La suppression d'une option n'affecte pas le contrat sous-jacent.

Box TV supplémentaire

L'utilisation de la TV Box supplémentaire dépend de la bande passante du raccordement à internet correspondant. En fonction de la bande passante, l'utilisation simultanée de la Box TV principale et de la Box TV supplémentaire peut, dans certaines circonstances, nuire à l'étendue des services TV et internet.

Services de contenu

net+ FR offre des services supplémentaires payants en option, comme par ex. des contenus TV à la demande (VoD, SVoD, Pay-per-view etc.) ou à l'achat (EST), des bouquets de chaînes ou toute autre option de Pay-TV.

Si un client souscrit un contrat correspondant avec un tiers, ce sont les conditions contractuelles de celui-ci, publiées dans les descriptifs de prestations, qui s'appliquent. Dans un tel cas, les taxes peuvent apparaître sur la facture de net+ FR par ordre du tiers. Des hausses de prix de la part du tiers ne donnent pas droit au client de résilier les services TV.

Le client est informé du fait que net+ FR n'a en principe aucune influence sur la disponibilité générale du contenu, notamment lors de perturbations du signal hors de la sphère de net+ FR.

Durée contractuelle des options

Sauf disposition contraire dans l'aperçu des tarifs, les descriptifs de prestations ou les CG, une durée minimale ou de renouvellement d'un an s'applique en principe à toutes les options. Elle peut être dénoncée par chacune des parties en tout temps par téléphone, au plus tôt pour la fin de la durée minimale, moyennant le respect d'un délai de préavis de 3 mois pour la fin d'un mois.

La résiliation d'un service comprend aussi la résiliation de toutes les options liées aux services résiliés. La résiliation d'une option n'affecte pas le service sous-jacent. Cependant, si un service, auquel est combinée une option dont la durée minimale du contrat n'est pas atteinte, est résilié, le client doit s'acquitter des taxes pour l'option jusqu'à expiration de la durée minimale ou de renouvellement du contrat. Celles-ci sont dues immédiatement.