

## CONDITIONS GÉNÉRALES

netplusFR SA  
Rue de l'Etang 12  
1630 Bulle



### 1 CHAMP D'APPLICATION

Les présentes conditions générales (ci-après CG) constituent la base des relations juridiques entre netplusFR SA (ci-après «net+ FR») et le client pour l'ensemble des prestations de service et produits (ci-après «prestations») que net+ FR fournit au client.

La nature et l'étendue des prestations contractuelles sont stipulées par ailleurs dans les conditions particulières relatives aux prestations de service en question ou à un groupe de clients particulier. En cas de divergences avec les CG, les dispositions du contrat et les conditions particulières prévalent. Les présentes CG et Conditions Particulières relatives sont réputées acceptées à la signature du contrat ou lors de la commande en ligne.

### 2 PRIX

S'appliquent aux produits et prestations de services les prix valables au moment de la conclusion du contrat et publiés sur [www.netplusfr.ch](http://www.netplusfr.ch). Le prix de toute prestation particulière demandée par le client (p. ex. intervention à domicile, configuration de tablette ou smartphone, frais de dossier) est annoncé préalablement par net+ FR.

Les frais de service et les prix dépendant de l'utilisation, par exemple les prix des minutes, de transfert de données, internationaux et d'itinérance, peuvent être modifiés sans préavis.

### 3 OBLIGATIONS DE NET+ FR

Les brochures actualisées, les conditions d'offre ainsi que le site Web de net+ FR fournissent des renseignements sur l'étendue et les conditions d'utilisation des diverses prestations. Pour assurer ses prestations, net+ FR peut faire appel à des tiers. net+ FR est habilitée à suspendre en tout temps et sans indemnisation la fourniture d'une prestation, moyennant une annonce préalable appropriée.

net+ FR est libre dans le choix des moyens techniques utilisés pour fournir les prestations convenues. Font par exemple partie des moyens techniques les infrastructures, les plateformes, les technologies et protocoles de transmission ainsi que les interfaces utilisateurs.

net+ FR n'est pas tenue de surveiller la consommation des prestations de service. Si les frais d'utilisation du client augmentent de manière excessive, net+ FR peut en informer le client, mais n'y est pas contraint.

#### Garantie pour prestation de service

net+ FR s'efforce de mettre à disposition des prestations de service et des réseaux de qualité. Tout dérangement survenant sur un réseau situé dans la zone d'influence de net+ FR sera supprimé aussi rapidement que possible.

#### Limitations d'utilisation

net+ FR ne garantit pas :

- un fonctionnement continu sans interruption ni dérangement de ses prestations de service;
- des capacités et des temps de transmission déterminés ;
- l'intégrité des données transmises ou utilisées par le biais de l'infrastructure de net+ FR ou de réseaux de tiers;
- l'exactitude, l'intégralité, l'actualisation, la légitimité ou l'utilité, l'accessibilité ainsi que la mise à disposition dans les délais des contenus et/ou prestations fournis par des tiers ou accessibles auprès de tiers;
- une protection absolue de son réseau ou de réseaux tiers contre des accès ou écoutes illicites;
- la protection contre des logiciels nuisibles, des virus, le spamming, des troyens, des attaques d'hameçonnage, des données et d'autres actions criminelles de tiers;
- la protection contre les pertes de données suite à des dérangements survenant sur le réseau ou des réparations d'appareils;
- des mesures de sécurité au niveau de l'infrastructure de net+ FR qui permettent d'éviter des dommages au niveau des appareils du client.

net+ FR se réserve le droit d'effectuer des travaux d'entretien sur le réseau qui peuvent être liés à des interruptions de fonctionnement ou des ralentissements.

La survenance d'un tel événement ne fournit aucun juste motif de résiliation au sens de l'article 11 et ne donne droit à aucun dédommagement ni aucune réduction de prix.

### 4 OBLIGATIONS DU CLIENT

Le client est tenu, pendant la durée du contrat, d'utiliser les prestations de service de net+ FR conformément au contrat et de payer les prestations de service, selon le contrat, dans les délais impartis.

#### Données client

Le client s'engage à informer net+ FR de ses adresses e-mail, contractuelle et de facturation actuelles. net+ FR peut envoyer au client, de manière juridiquement valable, des informations pertinentes dans le cadre du contrat (p. ex. factures, rappels, modifications de produits ou des CG, informations d'exploitation telles que travaux de maintenance, etc.) par la poste, à la dernière adresse e-mail que ce dernier lui a fournie ou par tout autre canal de communication électronique.

#### Déménagement

Tout changement de domicile doit être annoncé au moins 3 semaines avant le déménagement et donne lieu à la facturation de frais de dossier. Ces frais ne couvrent pas l'intervention éventuelle d'un technicien au nouveau domicile. En cas de non-respect de ce délai, l'indisponibilité des services à la nouvelle adresse ne donne droit à aucun dédommagement.

#### Sécurité

Le client doit suivre toutes les consignes de sécurité recommandées par net+ FR, notamment protéger les appareils contre les accès de tiers non autorisés, sauvegarder régulièrement ses données pour éviter toute perte, conserver avec diligence ses données d'accès, mots de passe ou codes PIN et ne pas les transmettre à des tiers. Il prend les mesures nécessaires pour empêcher que son infrastructure ne soit utilisée pour la propagation de contenus illicites ou nuisibles de quelque façon que ce soit.

En cas de perte de données d'accès, de mots de passe, de codes PIN ou d'une carte SIM, Le client en informe immédiatement net+ FR. D'ici là, le client se doit dans tous les cas (p. ex. en cas d'utilisation par des tiers) de payer les prestations de service utilisées par le biais du raccordement correspondant.

### 5 PRESTATIONS DE SERVICE DE TIERS

Si une prestation de service supplémentaire provient d'un opérateur tiers (par exemple services à valeur ajoutée), le client est tenu de payer tous les montants facturés. Ceci s'applique également aux marchandises ou aux prestations qui ont été acquises ou commandées par l'intermédiaire des services net+ FR. Si le client met à la disposition d'enfants mineurs les prestations assurées par net+ FR, il est responsable du respect de la législation sur la protection des mineurs. La responsabilité ou l'obligation de garantie de net+ FR ne peut pas être engagée pour ces fournisseurs ou leurs prestations de service.

### 6 INSTALLATION ET MATÉRIEL

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 télémaintenance, 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.

### 7 CONDITIONS DE PAIEMENT

net+ FR établit périodiquement les factures sur la base des données enregistrées, avec une périodicité qu'elle définit. Lorsque les montants à facturer sont modiques, net+ FR peut en différer la facturation. Le montant de la facture doit être acquitté au plus tard à la date d'échéance figurant sur cette dernière ou à défaut dans les 30 jours suivant son émission.

Le client doit vérifier sans délai les factures qui lui sont notifiées. En cas de désaccord avec les montants facturés, il doit contester la facture par écrit dans un délai de 30 jours à compter de la date d'émission, en indiquant les motifs de la contestation. A défaut, la facture est réputée avoir été acceptée tacitement. Les prétentions de restitution du client en raison de montants trop payés sont créditées sur le compte de facturation du client et déduites de la prochaine facture à échoir. Si les réclamations ne concernent qu'un montant partiel de la facture, net+ FR peut alors exiger que la partie de la facture non concernée par la réclamation soit payée dans les délais. A la fin du contrat, toutes les créances en cours deviennent exigibles. Le client n'a pas le droit de compenser les créances de net+ FR avec d'éventuelles contre créances.

#### Retard de paiement

Si le client n'a pas intégralement payé sa facture à la date d'échéance ou s'il n'a pas fait opposition par écrit et de manière justifiée à cette facture, il est alors considéré comme étant en retard de paiement. Un premier rappel accordant un délai de paiement supplémentaire de 10 jours est alors adressé au client. Si le premier rappel n'est pas suivi d'effet, un deuxième rappel, facturé CHF 30.- (hors taxes), est adressé au client, lui accordant un dernier délai de paiement de 5 jours et l'avisant que le service sera interrompu si ce deuxième rappel n'est pas payé.

Le client prend à sa charge la totalité des frais qui sont supportés par net+ FR du fait du retard de paiement. En particulier le client est redevable à net+ FR d'un intérêt de retard d'un montant de 5 %. net+ FR peut à tout moment faire appel à des tiers pour l'encaissement. A cet égard, le client doit payer les montants dus directement au tiers impliqué et le dédommager en outre pour les dépenses consacrées à l'encaissement.

#### Dépôt de garantie et paiements par avance

En cas de retards répétés dans les paiements des factures, ou en cas de doute quant à la solvabilité du client ou à son intention de payer, net+ FR a le droit d'exiger des paiements anticipés ou des dépôts de garanties. Si le client n'assure pas ces paiements, net+ FR peut alors prendre les mêmes mesures que celles appliquées pour les retards de paiement. net+ FR peut compenser toutes les créances à l'encontre du client avec les garanties ainsi déposées.

### 8 ABUS

Les prestations de service ne doivent pas être utilisées abusivement, c.-à-d. de manière non conforme au contrat ou illégale. Sont notamment considérés comme abus :

- revendre ou céder à titre gratuit des prestations de service net+ FR;
- diffuser de la publicité de masse déloyale (spams) ou des logiciels nuisibles;
- harceler ou déranger des tiers;

- d) faire obstacle à l'utilisation des services de télécommunications par des tiers;
- e) hacker (tentatives d'intrusion, etc.), espionner des autres utilisateurs d'Internet, récupérer leurs données ou usurper leur identité (phishing);
- f) causer des dommages ou mettre en danger l'infrastructure de télécommunications ou les appareils de tiers par des logiciels causant des dommages;
- g) transmettre ou fournir l'accès à des contenus illicites;
- h) entraîner une surcharge du système ou du réseau par une utilisation excessive ;
- i) utiliser des appareils non autorisés ou non compatibles avec l'infrastructure de net+ FR.

La revente ou la cession de prestations à des tiers est soumise à l'accord préalable écrit de net+ FR. Les entreprises liées au client sont également considérées comme des tiers au sens de la présente disposition.

#### Mesures contre les abus

Lorsque l'utilisation s'écarte considérablement d'une utilisation usuelle (voir article 4), ou lorsqu'il y a des signes d'un comportement contraire à la loi ou au contrat, net+ FR est en droit d'exiger du client une utilisation conforme à la loi et au contrat, de modifier, limiter ou interrompre la prestation sans préavis et sans dommages et intérêts, de résilier le contrat sans préavis et sans dédommagement, et le cas échéant, de demander des dommages et intérêts, ainsi que la prise en compte des exigences émanant de tiers.

## 9 BLOCAGE

net+ FR peut, sans préavis, bloquer entièrement ou partiellement des prestations de service ou restreindre l'offre à certaines prestations i) s'il existe un juste motif au sens de l'article 11, ii) si le blocage est effectué dans l'intérêt présumé du client, par exemple dans le cas d'un abus par un tiers, et iii), en cas de doutes fondés quant à l'observation de l'obligation de paiement jusqu'au versement d'un dépôt au sens de l'article 7. Le client est informé du blocage par des moyens appropriés. Le blocage peut être maintenu jusqu'à ce que le motif du blocage soit supprimé.

Dans la mesure où le client est responsable du blocage, l'obligation qu'il a de payer les prestations de service n'en est pas affectée durant ce blocage et un montant de CHF 30.- (hors taxes) peut être facturé au client pour le blocage des services et, en cas d'un service TV fourni sur le télé-réseau, CHF 80.- (hors taxes) pour le plombage de la prise.

## 10 DURÉE DE CONTRAT

### Début du contrat

Le contrat prend effet à compter de la date de sa signature sous réserve d'un examen positif de sa solvabilité ou de la fourniture du dépôt convenu. Si la commande est passée sur Internet, le contrat prend effet lorsque le client reçoit de net+ FR, par écrit ou par e-mail, la confirmation de la conclusion du contrat.

### Durée minimale

Chaque contrat est conclu pour une durée indéterminée et minimale de 12 mois. La durée minimale d'un contrat commence toujours à courir dès l'activation du service, indépendamment de la date de souscription du contrat.

### Durée de renouvellement

Toute modification du contrat, demandée par le client à net+ FR (sous la forme écrite, via la Box TV ou en ligne), résulte dans une durée de renouvellement du contrat. Peuvent déboucher sur une durée de renouvellement :

- a) un changement contrat
- b) l'ajout d'options au contrat déjà actif
- c) un changement de domicile

La durée de renouvellement est de durée indéterminée et minimale de 12 mois à compter de la date d'activation des nouveaux services. Le changement de facturation induit sera effectif à la prochaine période de facturation.

## 11 RÉSILIATION

### Résiliation ordinaire

Après la durée minimale de 12 mois à compter de l'activation des services, que l'activation découle d'un contrat ou d'un renouvellement, le contrat peut être dénoncé par téléphone, moyennant le respect d'un délai de préavis de 3 mois pour la fin d'un mois. Si le client est abonné à plusieurs services, il doit indiquer clairement dans sa demande le(s) service(s) qu'il souhaite résilier.

### Résiliation pour juste motif

En présence de justes motifs, net+ FR a le droit de résilier sans préavis les contrats correspondants conclus avec le client ainsi que toutes ou certaines prestations de service prévues par les contrats. Il y a juste motif notamment lorsque :

- a) le client ne fournit pas dans les délais le dépôt exigé;
- b) des indices laissent supposer que le client utilise les prestations de service à des fins non conformes au contrat;
- c) une autorité judiciaire ordonne par décision exécutoire à net+ FR de ne plus mettre les prestations de service à disposition du client;
- d) l'utilisation des réseaux de net+ FR ou de tiers est entravée par le client;
- e) il y a raison de penser que le client a fourni des informations incorrectes ou incomplètes à la conclusion du contrat;
- f) le client se trouve en retard de paiement;
- g) en cas d'abus au sens de l'article 8.

En présence de justes motifs, le client a le droit de résilier sans préavis le contrat correspondant avec net+ FR. Il y a juste motif notamment lorsque :

- h) net+ FR viole le contrat de manière prolongée, essentielle et fautive, et qu'elle n'y remédie pas malgré les avertissements appropriés du client;
- i) le réseau au domicile, sur le lieu de travail ou au siège commercial du client est indisponible pendant plus de sept jours (sauf en cas de force majeure);
- j) le client déménage et ne peut plus utiliser la prestation de service à son nouveau domicile au sens de l'article 4;
- k) le client décède.

### Résiliation anticipée

Une résiliation par le client avant la fin de la durée minimale ou de renouvellement du contrat est uniquement possible moyennant le paiement d'une indemnité forfaitaire. Indépendamment du motif de résiliation, l'indemnité convenue est due. Si aucune indemnité n'a été convenue, le client doit payer le montant des taxes de base mensuelles jusqu'à la fin de la durée minimale ou de renouvellement du contrat ou préavis de résiliation. Ces taxes sont exigibles immédiatement sous réserve d'une résiliation par le client pour de justes motifs. Le client doit également verser l'indemnité lorsque le rapport contractuel a été résilié par net+ FR pour un juste motif qui engage la responsabilité du client.

En cas de demande de modification des prestations découlant dans une baisse des taxes de base mensuelles, la différence de prix est exigible jusqu'à échéance de la durée minimale ou de renouvellement du contrat.

## 12 RESPONSABILITÉ

net+ FR décline toute responsabilité en cas de force majeure ou pour les dommages dont net+ FR n'est pas responsable ou qui sont survenus suite au blocage ou à la résiliation de prestations de service (articles 9 et 11). En cas de violation de contrat, net+ FR indemnise un dommage matériel et pécuniaire résultant de sa faute, selon l'événement dommageable, jusqu'à un contre-valeur des prestations utilisées du contrat concerné au cours de la dernière année contractuelle, à concurrence toutefois de CHF 50'000.-.

Sous réserve de dispositions légales impératives, net+ FR ne répond des dommages causés au client que dans la mesure où ils résultent directement de l'exécution des obligations contractuelles et seulement s'ils ont été causés intentionnellement ou par faute grave par net+ FR. Sous réserve de dispositions légales impératives, net+ FR se dégage de toute responsabilité quant à d'éventuels dommages directs ou indirects, préjudices économiques, dommages consécutifs, dommage à des tiers ou manque à gagner.

## 13 MODIFICATION DES CONDITIONS CONTRACTUELLES

### Modification des prix et prestations de service

net+ FR se réserve le droit d'adapter à tout moment ses prix, ses prestations de services, les conditions particulières et les conditions de l'offre. Les modifications sont portées à la connaissance du client par net+ FR d'une manière appropriée. Si net+ FR augmente ses tarifs de manière à occasionner une charge globale plus élevée pour le client ou si net+ FR modifie une prestation de service contractée par le client au préjudice important de ce dernier, elle en informe le client en temps voulu et à l'avance et celui-ci peut, à compter de cette date, résilier prématurément la prestation en question jusqu'au moment de l'entrée en vigueur de la modification et sans conséquence financière pour lui. Si le client n'effectue pas cette démarche, il accepte tacitement les modifications.

Des ajustements tarifaires par suite de la modification des taxes et impôts (p. ex. augmentation de la taxe sur la valeur ajoutée) ainsi que les augmentations des tarifs des opérateurs tiers (en particulier dans le cas de services à valeur ajoutée) ne sont pas considérés comme des augmentations de tarifs et n'autorisent pas une résiliation.

### Modification des CG

net+ FR se réserve le droit de modifier ses CG à tout moment. net+ FR en informe ses clients de manière appropriée (p. ex. sur la facture ou par e-mail). Si les modifications présentent des désavantages pour le client, net+ FR informe en temps voulu et à l'avance et le client dispose de la possibilité de résilier prématurément le contrat jusqu'au moment de la mise en place de la modification et sans conséquence financière pour lui. Si le client n'effectue pas cette démarche, les modifications sont réputées acceptées pour toutes les prestations soumises aux présentes CG.

## 14 PROTECTION DES DONNÉES

Vos données personnelles seront collectées exclusivement en conformité avec les exigences légales et seront traitées conformément à notre Notice de Confidentialité disponible sur notre site internet ([www.netplusfr.ch](http://www.netplusfr.ch)). Toute particularité ou déviation sera notifiée dans les Conditions particulières correspondant à la catégorie de services en question.

## 15 PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

D'éventuels droits de propriété intellectuelle liés aux prestations de service de net+ FR ou à la cession ou à la vente d'appareils, notamment les logiciels, demeurent la propriété de net+ FR ou du titulaire du droit respectif. Le client se voit accorder un droit incessible, limité dans le temps et non exclusif d'exercer des droits conformément au contrat. Le client ne dispose pas d'autres droits.

## 16 TRANSFERT DE DROITS ET D'OBLIGATIONS

net+ FR peut transférer à des tiers les droits et obligations découlant du présent contrat sans le consentement du client. Le client ne peut pas céder à des tiers les droits et obligations découlant du présent contrat sans le consentement écrit de net+ FR.

## 17 FOR ET DROIT APPLICABLE

Les contestations qui pourraient s'élever entre net+ FR et le client seront portées devant les tribunaux ordinaires. Le for est celui du siège de net+ FR. net+ FR est également en droit de faire valoir ses prétentions devant les Tribunaux compétents du domicile ou du siège du client.