



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 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.

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), télévisé (CATV) ou téléphonique (T+T) selon le type de raccordement disponible chez le client et choisi par net+ FR SA.

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 d'abonnement. 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 l'abonnement. 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 de l'abonnement 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 gratuitement par la poste. Le client se charge alors de brancher ses équipements conformément à la marche à suivre jointe au coli.

En cas d'absence lors de la livraison et de non-retrait du coli au bureau de poste, la réexpédition du coli par net+ FR SA fait l'objet de frais. En cas de non retrait du coli suite à la réexpédition, net+ FR se réserve le droit de débiter la facturation de l'abonnement dans les 7 jours.

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 d'abonnement restent dus.

Matériel acheté

Les équipements achetés restent propriété de net+ FR jusqu'à leur paiement intégral. Si le client résilie l'abonnement 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.

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'exactitude 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 d'abonnement, 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.

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 de l'abonnement.

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 abonnement ou selon les prestations utilisées. La disponibilité des options individuelles selon les abonnements, 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.

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.