



## 1 OBJET DU CONTRAT

Ces conditions particulières s'appliquent à toutes les prestations de service du fournisseur des produits net+ FR (ci-après net+ FR), soit le réseau, qui sont utilisés sur les réseaux mobiles (comme les services vocaux, de messagerie, Internet, de données, de médias et à valeur ajoutée). net+ FR met à disposition du client un abonnement mobile. Au moyen de cet abonnement mobile, le client peut utiliser en Suisse et à l'étranger le réseau mobile de net+ FR et de ses partenaires de roaming au moyen d'un équipement mobile afin d'établir et de réceptionner des communications vocales et de données. Des limitations quant aux services et fonctionnalités disponibles peuvent toutefois être appliquées pour certains abonnements et sont écrites dans le contrat de téléphonie mobile. La nature et l'étendue des prestations contractuelles sont stipulées par ailleurs dans les conditions générales (CG), la grille tarifaire, les dispositions du contrat de services de téléphonie mobile et/ou l'accord d'achat et de paiement par mensualités ainsi que dans les informations de produits actuelles sur [www.netplus.ch](http://www.netplus.ch) (le «site Web net+ FR»). En cas de divergences avec les CG, les conditions particulières prévalent. En utilisant les prestations de service respectives, le client accepte les présentes conditions particulières.

## 2 OBLIGATIONS DE NET+ FR

net+ FR est libre dans le choix des moyens techniques utilisés pour fournir les prestations convenues, dans la mesure où il n'en a pas été convenu différemment par contrat. Font par exemple partie des moyens techniques les infrastructures, les plateformes, les technologies et protocoles de transmission ainsi que les interfaces utilisateurs. net+ FR s'efforce de mettre à disposition des prestations de service et des réseaux de parfaite qualité. Tout dérangement survenant sur un réseau situé dans la zone d'influence de net+ FR sera supprimé aussi rapidement que possible. net+ FR est libérée de son obligation de prestation dans les cas de force majeure. Sont considérés comme des cas de force majeure tous les événements imprévisibles ainsi que les événements dont les conséquences sur l'exécution du contrat n'engagent la responsabilité d'aucune partie. 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 contrainte.

## 3 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 dans les délais impartis. Le client doit apporter la preuve de son identité au moyen d'un document officiel lors de l'inscription ou de l'enregistrement, informer à tout moment net+ FR de ses nom et adresse actuels et communiquer immédiatement en ligne ou par écrit toute modification de ces données. net+ FR est autorisée à ne pas fournir les prestations contractuellement dues jusqu'à ce que le client lui ait fourni les données correctes et exhaustives et qu'il ait prouvé son identité. L'obligation qu'a le client de payer les prestations de service n'en est pas affectée. 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. En cas de perte de données d'accès, de mots de passe, de codes PIN, d'une carte SIM ou d'un appareil muni d'une eSIM, net+ FR doit en être informée immédiatement. 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.

## 4 PRESTATIONS DE SERVICE DE TIERS

Si un service ou une prestation de service supplémentaire provient d'un opérateur tiers (par exemple services à valeur ajoutée), le client conclut, sauf convention contraire, un contrat avec celui-ci et ce sont les conditions contractuelles de cet opérateur qui s'appliquent. La prestation de net+ FR se limite à la mise à disposition de l'accès technique à un autre fournisseur. Dans sa facture, net+ FR peut facturer au client les montants dus provenant de l'utilisation de services à valeur ajoutée ou de prestations de fournisseurs tiers. Selon la prestation de service, net+ FR peut exiger pour ce dernier des taxes et se charger de l'encaissement. Le client peut bloquer entièrement l'accès aux services téléphoniques à valeur ajoutée dont l'encaissement est effectué par net+ FR ou bloquer uniquement l'accès aux services érotiques à valeur ajoutée respectifs si net+ FR ne permet pas un blocage différencié. La responsabilité ou l'obligation de garantie de net+ FR ne peut pas être engagée pour ces fournisseurs ou leurs prestations de service.

## 5 RÉSEAU MOBILE ET PRESTATIONS DE SERVICE

La couverture du réseau mobile indiquée par net+ FR ne l'engage aucunement. La disponibilité continue et sur tout le territoire des prestations de service en Suisse et à l'étranger ne peut pas être garantie étant donné que cette dernière peut être conditionnée par des facteurs étrangers à la zone d'influence de net+ FR. La couverture mobile peut également être entravée dans des zones bien alimentées. net+ FR se réserve le droit de limiter provisoirement ou de suspendre les prestations de service, par exemple en raison de travaux de maintenance sur le réseau, d'une trop forte sollicitation des capacités, de dérangements dans les installations de net+ FR ou de tiers, de difficultés d'approvisionnement énergétique, etc. net+ FR s'efforce de remédier aussi rapidement que possible aux dérangements se situant dans sa zone d'influence. Des appels à l'étranger sont possibles dans la mesure où net+ FR dispose d'un contrat de roaming avec des opérateurs de téléphonie mobile étrangers. L'étendue des prestations de service de roaming est définie par l'offre de l'opérateur étranger. Dans les pays proposant plusieurs opérateurs possibles, net+ FR détermine le partenaire de roaming respectif. net+ FR ne garantit aucune disponibilité minimale pour le trafic de données sur le réseau mobile. Les largeurs de bande du réseau et les vitesses de transmission indiquées désignent les meilleures performances possibles et ne peuvent pas être garanties. Le débit réel sur Internet dépend par exemple de la couverture du réseau mobile, de l'utilisation du réseau, de sa qualité, de son extension ou d'autres facteurs et peut être inférieure aux données maximales indiquées.

## 6 PACKS/COMPLÈMENTS D'ABONNEMENT

Les packs/compléments d'abonnement proposés pour les prestations de service de téléphonie mobile comprennent des fonctions complémentaires ou des réductions, et sont proposés soit gratuitement, soit moyennant des frais d'abonnement ou des frais en fonction de leur utilisation. La disponibilité de chaque pack/complément d'abonnement selon l'abonnement, l'étendue de ses prestations et la durée du contrat sont consultables sur le site Web de net+ FR. net+ FR ne garantit pas la disponibilité continue des packs/compléments d'abonnement et se réserve le droit d'étendre, limiter, suspendre ou modifier à tout moment des packs/compléments d'abonnement de quelque façon que ce soit. Dans la mesure où le client a souscrit un tel pack/complément d'abonnement, celui-ci sera informé au préalable et de manière appropriée de tels changements. Les taxes sont

exigibles immédiatement à la souscription et ne sont pas remboursables, même si le contrat se termine avant. La limitation ou la suppression d'un pack/complément d'abonnement n'affecte pas le contrat sous-jacent. Les compléments d'abonnement ont une durée de validité égale au mois courant. Les compléments d'abonnement sont automatiquement reconduits le 1er du mois suivant. Ils peuvent être résiliés en respectant un délai de résiliation de 3 mois pour la fin d'un mois ou s'éteignent à la résiliation de l'abonnement.

## 7 NUMÉRO D'APPEL, CARTE SIM PHYSIQUE, SIM VIRTUELLE (ESIM), APPAREILS

Aucun droit de conserver un numéro d'appel attribué ou de le céder à un tiers n'est octroyé au client. Si des motifs légaux, administratifs, techniques propres à la gestion de l'entreprise l'exigent, net+ FR peut reprendre les numéros de téléphone attribués ou les modifier. Aucun droit d'indemnité n'est accordé au client. Après résiliation du contrat, le numéro d'appel est restitué à net+ FR sous réserve du portage du numéro. Le numéro d'appel de l'appelant est en règle générale indiqué à l'appel. Sur demande, net+ FR peut s'assurer du masquage temporaire ou permanent du numéro d'appel. Ce dernier ne peut toutefois pas être garanti, notamment pas pour les SMS, les appels en direction ou en provenance de réseaux étrangers ou encore pour les numéros d'urgence. Les cartes SIM physiques de recharge sont payantes. Les SIM virtuelles (eSIM) de recharge sont gratuites. Le remplacement d'un type de SIM (physique ou virtuelle) par un autre format de SIM (physique ou virtuelle) est en principe payant. Il est de la responsabilité du client de s'assurer que le type de SIM (physique ou virtuelle) commandé soit compatible avec l'appareil auquel la SIM est destinée. net+ FR ne peut être tenu comme responsable en cas d'indisponibilité du service en raison de l'appareil mobile du client (p. ex. appareil défectueux, obsolète, simlocké ou incompatible).

## 8 DÉTAILS DES TARIFS GÉNÉRAUX

Les prix et conditions publiés au moment de la conclusion du contrat s'appliquent. 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. Les unités de décompte entamées sont facturées intégralement. Pour la facturation, seules les prestations pour lesquelles des données de facturation sont disponibles sont prises en compte. Les créances portant sur des données fournies ultérieurement, comme par exemple le roaming, peuvent apparaître sur la facture suivante. Dans la mesure où le contrat de téléphonie mobile ou les plans de tarification n'en disposent pas autrement, les dispositions suivantes s'appliquent:

- Sont facturés en sus de la taxe de base dans le cas des abonnements illimités : les communications vers l'étranger, les communications à l'étranger et depuis l'étranger, les communications établies vers des numéros spéciaux (par exemple 084x, 090x, 18xx), les communications établies vers des services à valeur ajoutée et les taxes à verser pour les packs/compléments d'abonnement. Ces éléments ne sont compris dans les abonnements illimités que si le tarif respectif l'indique expressément ;
- Depuis la Suisse, les communications sont généralement décomptées à la minute, les connexions Internet mobile par tranches de 1 Mo ;
- Depuis l'étranger, les communications sont généralement décomptées à la seconde, les connexions Internet mobile par tranches de 1 Ko ;
- Un volume de données inclus ou un avoir inclus qui ne sont pas utilisés sur une période (le mois civil en cours pour les abonnements et la durée de validité pour les packs/compléments d'abonnement) sont perdus et ne sont pas reportés sur une période suivante ;
- Les appels depuis la Suisse et l'étranger vers certains services à valeur ajoutée ou numéros spéciaux à l'étranger sont bloqués ;
- Les connexions Internet mobile à l'étranger sont facturées aux tarifs de roaming de l'opérateur étranger. Certains abonnements net+ FR comportent un volume mensuel de données à l'étranger incluses, une fois ce volume consommé, les données supplémentaires sont facturées ;
- Les mécanismes de prévention (limitation de consommation) sont basés sur des prestations et des données fournies par des opérateurs tiers à l'étranger. net+ FR ne peut être tenu comme responsable en cas de retards lors de la livraison de données, lesquels pourraient impacter le fonctionnement du mécanisme.
- Les messages vocaux sont effacés de manière irrévocable après huit jours. net+ FR décline toute responsabilité pour les informations effacées ou perdues d'une autre façon ;
- En Suisse, le débit de l'Internet mobile peut être réduit après dépassement d'un certain volume quotidien ou mensuel de données selon la description du produit dans l'aperçu des tarifs.

## 9 PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Un droit non cessible, non exclusif et non sous-licenciable pour l'utilisation du logiciel qui se trouve sur la carte SIM/eSIM est octroyé au client pendant la durée du contrat afin de lui permettre d'utiliser les prestations de service de téléphonie mobile. Par ailleurs, tous les droits sur le logiciel demeurent la propriété de net+ FR ou du titulaire respectif du droit. La manipulation du verrouillage SIM-Lock est expressément interdite.

## 10 UTILISATION APPROPRIÉE DU SERVICE (FAIR USE)

Les abonnements proposés par net+ FR sont réservés à un usage mobile normal (carte SIM/eSIM utilisée dans un appareil mobile), ils ne doivent pas servir à remplacer l'Internet sur réseau fixe. Si l'utilisation diverge sensiblement d'une utilisation normale ou que la SIM/eSIM est utilisée pour des applications spéciales (par exemple sélections directes ou permanentes, liaisons machine, application de surveillance, passerelles, fonction router, distribution de publicité de masse ou non sollicitée, services à valeur ajoutée, transfert de communication vers des numéros courts ou à valeur ajoutée, revente à des tiers, ...), net+ FR se réserve le droit d'interrompre à tout moment, de réduire la vitesse de transmission des données mobiles, de limiter la fourniture des prestations ou de prendre toute autre mesure appropriée.

## 11 CHANGEMENT D'ABONNEMENT

Si aucune durée minimale n'est définie, un changement pour un abonnement avec une taxe de base inférieure n'est possible qu'après la durée du délai de résiliation. Pour tous les abonnements, un changement pour un abonnement avec une taxe de base mensuelle supérieure est possible gratuitement à tout moment.

## **12 RÉSILIATION DU CONTRAT DE TÉLÉPHONIE MOBILE**

En général, le contrat de téléphonie mobile peut être résilié avec un délai de 3 mois pour la fin d'un mois. Dans certains cas particuliers, des offres spéciales peuvent être assorties d'une durée minimale de contrat. Lorsqu'un produit mobile est intégré à l'une de ces offres, le contrat mobile peut être résilié avec un délai de 3 mois avant la fin de la durée minimale de l'offre. Pour toute fin de contrat avant l'expiration de la durée minimale prévue, net+ facture une pénalité de CHF 250.-