

ANNEXE 1

Conditions générales de Vente Computis Sàrl – Juin 2016

Les présentes Conditions générales s'appliquent aux prestations (services et produits) fournies par Computis Sàrl (ci-après : le fournisseur).

Chaque type de prestation est en outre régi par des Conditions générales Spécifiques auxquelles il y a eu lieu de se référer. Ces Conditions générales Spécifiques peuvent déroger valablement aux présentes Conditions générales.

La nullité ou non-validité de tout ou partie d'une, voire plusieurs clauses des présentes Conditions générales voire des Conditions générales Spécifiques n'entache en rien la validité de ces dernières ainsi que celle de leurs autres dispositions.

Par « prestations internet », il faut notamment entendre la mise à disposition d'une connexion sur ce réseau permettant des échanges via les serveurs de courrier électronique, le transfert de fichiers, les forums de discussions (news groups), la création et la mise en ligne de sites web, l'hébergement de sites et de serveurs, etc.

Par « prestations téléphoniques », il faut notamment entendre le service de transport de la voix par le biais d'une connexion téléphonique ou de l'accès au réseau téléphonique du fournisseur (réseau commuté, VoIP).

I. LE FOURNISSEUR

Computis Sàrl dispose, à tout moment, de la faculté de substituer, en toute ou partie, l'une de ses sociétés à une autre en qualité de fournisseur des prestations contractuelles convenues (internet, téléphonie, matériel, entretien...), ce que le client accepte d'ores et déjà.

II. LEXIQUE

Adresse IP

Numéro attribué dynamiquement ou statiquement qui identifie de manière unique un ordinateur connecté à internet ou sur un réseau TCP/IP.

Hacking

Procédés illégaux consistant à pirater un système informatique ou un réseau dans le but d'y consulter des données confidentielles ou simplement par défi.

Blocage de classe d'adresses IP

Procédé consistant à bloquer une partie des adresses IP que possède le fournisseur d'accès à internet. Les équipements des clients utilisant cette adresse ne peuvent donc plus se connecter.

Spamming

Envois en masse de courriers électroniques indésirables souvent à caractère publicitaire.

Net Etiquette

Ensemble de règles définissant les usages en vigueur sur internet.

Firewall

Appareil ou logiciel pouvant filtrer toutes les données en provenance d'internet à destination d'un ordinateur ou d'un réseau. Empêche entre autres les tentatives de hacking.

Antivirus

Logiciel permettant la détection et la suppression des virus sur un ordinateur.

Nom de domaine

Un nom de domaine associe un nom à une adresse IP qui le dirige vers un site internet. Ex. : computis.ch

Conditions générales Spécifiques

Conditions générales relatives à une prestation en particulier.

Courrier électronique (email)

Message sous forme électronique pouvant contenir du texte, des images ou toutes sortes de fichiers. Les emails utilisent internet pour se diffuser.

VoIP (Voice over internet Protocol)

Prestation téléphonique permettant d'effectuer des appels téléphoniques via un protocole internet.

Call by Call

Procédé d'appel téléphonique impliquant la saisie préalable, par l'appelant, du code de présélection de l'opérateur afin d'établir une communication téléphonique sur son propre réseau et selon ses conditions tarifaires.

Présélection

Procédure impliquant la programmation dans les centraux téléphoniques de Swisscom d'un, voire plusieurs numéros du client, afin que chaque appel s'établisse automatiquement sur le réseau de l'opérateur choisi sans devoir au préalable saisir son code de présélection.

III. LIMITATIONS GÉOGRAPHIQUES DES PRESTATIONS

Le fournisseur offre ses prestations sur l'ensemble du territoire suisse.

Le fournisseur ne garantit toutefois en aucune manière que toutes ses prestations soient disponibles en tous points du territoire suisse, puisque ces prestations sont tributaires du type de ligne existante, de la qualité des connexions ainsi que des ressources matérielles et informatiques du client.

IV. OBLIGATIONS GÉNÉRALES DES PARTIES

Le fournisseur et le client s'engagent à tout mettre en œuvre pour permettre la régulière et fidèle exécution du contrat. En particulier, chaque partie s'engage à informer spontanément l'autre sur toute circonstance pouvant avoir une incidence sur les modalités de l'exécution du contrat. Elles s'engagent également à se conformer aux usages prévalant sur internet (« Net Etiquette »).

Le client s'engage à fournir des renseignements exacts sur tous les aspects influant sur sa capacité à contracter et sur la qualité des prestations du fournisseur.

Le client s'engage à faire un usage des prestations mises à sa disposition par le fournisseur et notamment de l'accès à internet ainsi que de la téléphonie strictement conforme à l'ordre juridique suisse et aux conventions internationales. Il s'engage en particulier à ne pas commettre d'infractions aux dispositions du Code pénal suisse, notamment à la loi fédérale sur les télécommunications ainsi que ses ordonnances. Le client demeure seul responsable des conséquences civiles, pénales et administratives de l'utilisation qu'il fait des prestations convenues contractuellement.

V. LIMITATION DE LA RESPONSABILITÉ DU FOURNISSEUR

Le client est rendu attentif aux limites du réseau internet et téléphonique ainsi qu'aux risques liés à leur utilisation.

De façon générale, le fournisseur n'a pas d'obligation de résultat, mais uniquement de mise à disposition de moyens. Ainsi, il ne garantit en aucune manière une disponibilité permanente du réseau internet et téléphonique, l'absence de coupure de la connexion ou un taux minimal de transfert des données. Le fournisseur se réserve la faculté de procéder à des réinitialisations ou interruptions du service pour des raisons d'ordre technique.

De façon générale, le fournisseur s'engage à respecter la notion du « best effort », à savoir qu'il s'engage à mettre en œuvre et à déployer en toutes circonstances ses ressources humaines et matérielles en fonction du niveau des connaissances techniques acquises au moment de son intervention. Le fournisseur ne sera en aucun cas tenu responsable des actions, omissions, interruptions de la prestation, problèmes de qualité ou retards causés par des entités étrangères au fournisseur.

Le fournisseur n'est en aucune manière responsable de la nature et du contenu des données disponibles sur internet ou accessibles via la prestation téléphonique, cela quel qu'en soit le format (texte, images, son, etc.), à raison de leur caractère éventuellement violent, pornographique, raciste, injurieux, etc. Le fournisseur n'encourt aucune responsabilité à raison des appels qui peuvent être effectués à destination de numéros surtaxés. Il appartient au client de prendre les mesures de restrictions d'accès qu'il juge nécessaires si sa connexion ou son raccordement est utilisé par des personnes mineures, non autorisées ou particulièrement sensibles.

Le fournisseur n'encourt également aucune responsabilité à raison des conséquences des procédés de spamming, de hacking, de transmission de virus ou toute autre forme d'intrusion dans l'ordinateur du client par internet et de la destruction, de l'altération ou de la modification des données qui pourrait en résulter. Il appartient à chaque client de se prémunir contre de tels procédés par la mise en place de systèmes adéquats (Firewall, antivirus, etc.). Le fournisseur tient à disposition du client un certain nombre de solutions techniques, dont la fourniture n'est ni gratuite, ni comprise dans les contrats de prestations internet et téléphonique, sauf convention particulière.

Le fournisseur ne peut pas être tenu pour responsable du dommage lié à une interruption ou un ralentissement, momentané ou durable, des prestations ou du réseau, tel que perte de chiffre d'affaires, non-disponibilité de données, etc. (dommages direct et indirect). Dans le cas d'un hébergement, le fournisseur respectera les engagements (Annexe 2) pour les éléments qui lui incombent.

Dans tous les cas, le montant maximum du dommage au remboursement auquel le client peut prétendre est strictement limité au montant fixe acquitté par le client pour son contrat ou son abonnement pour la période contractuelle en cours.

VI. CHANGEMENT D'ADRESSE DU CLIENT

La fourniture des prestations internet et téléphonique et la qualité de celles-ci sont étroitement liées au lieu de connexion du client au moment de la signature du contrat et à l'exactitude des renseignements fournis par le client.

Le client s'engage à informer spontanément et sans délai, si possible à l'avance, le fournisseur de tout changement d'adresse, même à l'intérieur d'une même localité ou d'un même immeuble.

Le fournisseur est en droit de facturer au client les frais de recherche d'adresse en cas de changement non communiqué.

Le fournisseur n'assume aucune responsabilité du fait de la non-disponibilité d'une prestation résultant du déménagement du client ou de la cessation d'une prestation de tiers et se réserve la faculté de substituer à la prestation non disponible, la prestation la plus adéquate compte tenu du lieu de résidence du client.

Le fournisseur facturera au client les frais de modification technique et les frais de tiers (Swisscom/Sefa p. ex.) entraînés par le déménagement, soit en particulier les montants acquittés pour la location de ligne et les frais d'annulation de ligne.

De la même manière, il incombe au client d'informer spontanément le fournisseur de tout changement d'adresse de sa messagerie électronique (email) ou de toute modification de situation susceptible d'altérer ou compromettre les prestations du fournisseur. L'attention du client est attirée sur le fait que son adresse email connue du fournisseur vaut adresse de notification de modification des conditions contractuelles (voir ARTICLE XI ci-après).

VII. INTRANSMISSIBILITÉ ET INDIVISIBILITÉ DES PRESTATIONS DU FOURNISSEUR

Les prestations du fournisseur objet du contrat ou de l'abonnement sont octroyées de manière globale et limitées dans le temps. Le client ne peut donc déclarer résilier son contrat ou son abonnement pour une partie seulement de ces prestations.

Le contrat ou l'abonnement conclu ne peut pas être transféré, revendu, sous-traité, etc. à un tiers sans l'accord exprès et préalable du fournisseur.

Le client ne devient à aucun moment propriétaire des adresses internet publiques (« adresses IP » ; par exemple 175.72.147.9) qui pourraient être mises à disposition par le fournisseur. De telles adresses restent en tout temps propriété du fournisseur officiellement inscrit auprès de l'organe officiel RIPE (Réseau IP européen).

Le client déclare connaître les restrictions existant en matière d'acquisition, notamment comme marque, et de propriété des noms de domaine, propriété qui ne peut pas être acquise définitivement, conformément aux dispositions légales en vigueur (voir notamment l'ordonnance fédérale sur les ressources d'adressage dans le domaine des télécommunications (ORAT ; RS 784.104).

En cas de doute, il incombe au client de s'adresser auprès des instances de régulation (switch.ch, internic.com). Les extensions ou noms de domaine de premier niveau (.com, .ch, .org, .net, etc.) traité(e)s par le fournisseur sont celles (ceux) reconnu(e)s par l'ICANN (internet Corporation for Assigned Names and Numbers). Là également, il incombe au client de se renseigner auprès de cette instance (www.icann.org).

VIII. CONSERVATION ET ENTRETIEN DU MATÉRIEL

Dans la mesure où le fournisseur met du matériel à disposition du client, ce dernier s'engage à l'utiliser selon l'usage normal, à l'entreposer en un lieu adéquat, en le préservant notamment des sources de chaleur et d'humidité. Il pourvoit à son entretien courant.

Ce matériel demeure en tout temps propriété du fournisseur. Le client n'est en droit ni de le prêter, que ce soit à titre gracieux ou onéreux, ni de l'aliéner, en tout ou partie, ou de le mettre en gage.

En cas de perte, de vol ou de dommage, le client prendra à sa charge les frais et coûts de remplacement.

IX. CONCLUSION, RENOUVELLEMENT ET RÉSILIATION DU CONTRAT

A. TYPES D'ABONNEMENT

Il existe trois types de contrats ou d'abonnement :

- A1 Contrats ou abonnements de courte durée : ceux dont la durée initiale est inférieure à un an (mois, trimestre...).
- A2 Contrats ou abonnements de longue durée : ceux dont la durée initiale est égale ou supérieure à un an.
- A3 Contrats de durée déterminée : ceux définis spécifiquement dans les conditions particulières comme non renouvelables.

Le type de contrat ou d'abonnement applicable est défini par les Conditions générales Spécifiques. Il influe sur les modalités de reconduction et de résiliation.

Le fournisseur est en droit de refuser la conclusion d'un abonnement, sans indication des motifs.

B. RECONDUCTION DES CONTRATS ET ABONNEMENTS

À l'exception des contrats de durée déterminée (A3 ci-dessus), tous les contrats et abonnements se renouvellent tacitement à l'échéance, sauf résiliation signifiée par lettre-signature de l'une ou l'autre partie et reçue trois mois à l'avance au moins avant la date anniversaire de la mise en service pour la fin d'un mois. En cas de résiliation d'un contrat compris dans une offre combinée, tout rabais lié à cette dernière sera annulé et les conditions standards appliquées.

Les contrats et abonnements de courte durée (A1), sont reconduits à chaque fois pour une durée identique à la durée initiale (mois, trimestre...).

Les contrats et abonnements de longue durée (A2) sont reconduits à chaque fois pour une durée d'une année.

C. RÉSILIATION ANTICIPÉE

Une résiliation anticipée est possible dans cinq cas :

- C1 en cas d'indisponibilité durable de la prestation contractuelle ;
- C2 en cas de retard de paiement par le client ;
- C3 en cas de comportement illicite, inadéquat ou abusif du client ;
- C4 à la demande du client ;

C1 INDISPONIBILITÉ DURABLE DE LA PRESTATION CONTRACTUELLE

En cas d'indisponibilité totale et durable démontrée de la prestation contractuelle convenue, cela sans que la responsabilité du client soit engagée, le fournisseur et ses sociétés affiliées remboursent la part de la redevance acquittée par le client portant sur la durée du contrat ou de l'abonnement restant à courir depuis la survenance de cette indisponibilité (calcul prorata temporis). Le cas de force majeure à la décharge du fournisseur est expressément réservé.

Par « indisponibilité durable » au sens du paragraphe précédent, on entend une durée de plus de cinq jours ouvrables consécutifs dès que le client a informé le fournisseur par lettre-signature de l'interruption de la prestation.

La clause de limitation de responsabilité du fournisseur (voir ARTICLE V ci-dessus) s'applique.

C2 RETARD DE PAIEMENT PAR LE CLIENT

En cas de retard de paiement de la facture due par le client, un rappel lui est adressé.

Chaque rappel peut être facturé au client par le fournisseur. Le fournisseur est en droit de facturer au client des intérêts usuels de 5 % (art. 73 CO) dès la date d'échéance de la facture.

Si ce rappel reste sans effet, le fournisseur et ses sociétés sont en droit d'interrompre leurs prestations sans autre préavis. Le client assume la pleine et entière responsabilité des conséquences d'une telle interruption et ne saurait prétendre à une quelconque forme de dédommagement du fournisseur.

Une mise en demeure de paiement est alors adressée au client.

Si ce dernier s'acquiesce des factures échues, les prestations sont remises en service dès réception du paiement. Les frais de remise en service seront facturés au client. Dans le cas contraire, le fournisseur est en droit de résilier le contrat ou l'abonnement de manière anticipée. Les conséquences de la résiliation anticipée sont les suivantes : le fournisseur n'est plus tenu de fournir ses prestations. Le client demeure redevable des factures échues ainsi que des redevances dues jusqu'à la prochaine échéance contractuelle. Ces montants sont immédiatement exigibles dès réception de la déclaration de résiliation anticipée.

Le fournisseur est en droit de conditionner la remise en service de ses prestations à la fourniture d'une garantie financière par le client, notamment lorsque le fournisseur a mis du matériel à disposition de ce dernier.

C3 COMPORTEMENT ILLICITE INADÉQUAT OU ABUSIF DU CLIENT

En l'état de la technique, les performances du réseau internet ainsi que la qualité des connexions téléphoniques sont limitées par des contraintes physiques liées au mode et aux supports de transmission des données. Leur bon fonctionnement est aussi étroitement lié à la correction et à la modération observée par chaque utilisateur.

En tant que fournisseurs de prestations internet et téléphoniques, il incombe à Computis Sàrl de veiller à leur bon fonctionnement et de faire cesser – dans les limites de leurs possibilités d'intervention – tous comportements inadéquats ou abusifs.

Sont notamment considérés comme des comportements inadéquats ou abusifs :

- les abus de connexion illimitée (par ex. : téléchargement en continu par un ou plusieurs ordinateurs) ;
- appels téléphoniques abusifs ;
- utilisation déraisonnable et/ou anormale du raccordement téléphonique ;
- toute utilisation mettant en péril le bon fonctionnement et la sécurité de internet (hacking...) ;
- envoi de messages publicitaires, sollicitations d'argent, etc. de façon systématique et/ou agressive (spamming) ;
- envoi de messages, fichiers ou autres présentant un caractère violent, pornographique, raciste, injurieux, etc. ;
- mise à disposition de sites, d'informations (blogs) présentant un caractère violent, pornographique, raciste, injurieux, etc. ;
- actes d'aliénation ou mauvais entretien mettant en péril les droits du fournisseur sur le matériel mis à disposition du client.

Dans tous les cas, il revient au fournisseur de décider, notamment sur la base de plaintes d'autres usagers, si l'on est en présence d'un comportement illicite, inadéquat ou abusif. Dans un tel cas, le fournisseur pourra, à sa libre guise, soit adresser un avertissement au client, soit interrompre sans préavis sa prestation, cela jusqu'à ce que le client ait pris l'engagement de s'abstenir dorénavant du type de comportement concerné. En cas de refus ou d'omission de prise d'un tel engagement ou de comportement illicite, inadéquat ou abusif répété, le fournisseur sera en droit de procéder à la résiliation immédiate et anticipée du contrat ou de l'abonnement. Les conséquences sont les mêmes qu'en cas de non-paiement par le client (voir paragraphe C2 ci-dessus).

En cas de constatation d'un comportement gravement contraire à la Net Etiquette et/ou susceptible de constituer une infraction pénale, notamment à raison de la teneur des informations transmises ou mises à disposition, le fournisseur est en droit de procéder à une résiliation anticipée et sans avertissement préalable du contrat ou de l'abonnement. Les conséquences sont les mêmes qu'en cas de non-paiement par le client (voir paragraphe C2 ci-dessus).

C4 RÉILIATION ANTICIPÉE À LA DEMANDE DU CLIENT

Le client a la possibilité de provoquer la résiliation anticipée de son contrat, dans la mesure où il s'agit d'un contrat de longue durée (voir A2 ci-dessus).

Dans ce cas, le client doit s'acquiescer des frais de déconnexion Swisscom/Sefa et des frais de résiliation anticipée calculés par le fournisseur de la manière suivante : le client doit payer l'intégralité de la redevance pour la période annuelle en cours. S'il a souscrit pour plus d'une année, la période annuelle en cours est intégralement due, la suivante à raison de 50 % et les années ultérieures à raison de 25 %. En outre, les rabais sur la mise en service octroyés pour des contrats de plus d'une année ainsi que ceux octroyés dans le cadre d'une offre combinée, seront remboursés intégralement au fournisseur.

La résiliation anticipée implique l'interruption immédiate des prestations du fournisseur.

X. LIMITATION DES PRESTATIONS

Par son acceptation des présentes Conditions générales, le client s'engage à faire un usage raisonnable des ressources et capacités mises à sa disposition par le fournisseur, cela même dans le cas de contrats ou d'abonnements offrant une connexion permanente ou un accès illimité.

Le client est également rendu attentif au fait qu'il ne saurait en aucune circonstance invoquer un droit à une capacité illimitée de stockage des données. Il lui appartient en particulier de prendre connaissance régulièrement de son courrier électronique (« Email») et de vider sa « boîte aux lettres », à défaut de quoi, le courrier excédant la capacité de stockage sera refusé et retourné à son expéditeur.

XI. ADRESSE E-MAIL

Le fournisseur attribue dans le cadre de certaines prestations une, voire plusieurs adresses email. Le fournisseur est autorisé à désactiver/annuler, sans préavis, toute boîte aux lettres, ainsi que les adresses email y rattachées, non utilisée par le client durant 6 mois et d'effacer les messages qu'elle contient.

XII. CREDIT KIOSK

Lors de l'ouverture de certaines prestations, le fournisseur accorde au client un accès à des services via le web appelé Kiosk. Un crédit dont le montant varie en fonction de la prestation souscrite par le client, permet à ce dernier d'accéder à des services faisant partie du Kiosk. Ce crédit est utilisable durant toute la durée du contrat. Au terme du contrat, le crédit encore disponible ne peut faire l'objet d'aucun remboursement ou restitution.

XIII. PROVISION

Le fournisseur est en droit d'exiger en tout temps la constitution d'une provision destinée à assurer le paiement de ses prestations, notamment la mise à disposition de matériel, l'augmentation inhabituelle du trafic, retard de paiement, etc. Si cette provision n'est pas fournie par le client dans le délai imparti, le fournisseur est en droit de refuser ou d'interrompre, sans préavis, toute fourniture de prestation ; le client assume la pleine et entière responsabilité des conséquences d'un tel refus ou d'une interruption de prestation et ne saurait prétendre à une quelconque forme de dédommagement du fournisseur. Les conséquences sont les mêmes que celles prévues à l'ARTICLE IX.C2 des présentes Conditions générales.

Le fournisseur pourra compenser cette provision avec le montant de factures échues. À bien plaisir le fournisseur pourra accepter la constitution d'une garantie bancaire payable à première réquisition.

XIV. CONSULTATION, MODIFICATION DES CONDITIONS CONTRACTUELLES, NOTIFICATION

Les présentes Conditions générales, les Conditions générales Spécifiques peuvent être consultées en ligne sur le site internet de Computis Sàrl à l'adresse suivante : www.computis.ch/cgv.

Il incombe au client de les consulter régulièrement. Les Conditions générales, les Conditions générales Spécifiques ainsi que les listes de prix de chaque prestation, en ligne, prévalent sur les conditions et listes de prix imprimées.

Les présentes Conditions générales peuvent être abrogées ou modifiées par le fournisseur. Il en va de même des Conditions générales Spécifiques à chaque type de contrat ou d'abonnement et de leurs tarifs (liste de prix). Une telle abrogation ou modification est réputée acceptée par le client si celui-ci ne manifeste pas son refus dans un délai d'un mois dès réception de la communication qui lui est adressée par courrier électronique ou par tout autre moyen jugé adéquat par Computis Sàrl. En cas de refus, les anciennes Conditions générales demeurent applicables jusqu'à la prochaine échéance contractuelle.

Le fournisseur détermine la manière de notifier l'abrogation ou la modification des conditions contractuelles (Conditions générales, liste de prix) qui lui paraît la plus adéquate (courrier postal, email) . Tout changement d'adresse (email) doit être communiqué au fournisseur (cf. ARTICLE VI). En tout état de cause, le client admet qu'une notification par courrier électronique (« email ») à sa dernière adresse communiquée au fournisseur ou attribuée par ce dernier est pleinement valable.

Conformément à l'ARTICLE X ci-dessus, il incombe au client de consulter et vider régulièrement sa boîte aux lettres pour courrier électronique et de pouvoir ainsi recevoir notification des nouvelles conditions contractuelles.

XV. TRAITEMENT DES INFORMATIONS

Par sa signature, le client accepte de recevoir tout email d'information du fournisseur, qu'il s'agisse d'informations à caractère contractuel (modification des Conditions générales ou spécifiques), technique ou commercial (nouveaux produits).

Sauf désaccord donné par écrit, le client accepte que le fournisseur utilise sa référence pour sa promotion commerciale.

Pour le surplus, toutes les données et informations remises par le client au fournisseur sont traitées de manière confidentielle.

XVI. PORTÉE JURIDIQUE DES CONDITIONS CONTRACTUELLES

Par sa signature apposée sur le contrat, le client déclare avoir pris connaissance des présentes Conditions générales et des Conditions générales Spécifiques à la prestation convenue et les accepter sans restriction.

En cas de conflit entre les versions française et allemande, la version française prévaut.

XVII. FOR ET DROIT APPLICABLE

Pour toute contestation ayant trait à l'exécution ou à l'interprétation du présent contrat, les parties conviennent expressément que sont seuls compétents, au choix du demandeur, les tribunaux du siège du fournisseur cocontractant ou celui de Nyon (Vaud/Suisse) et soumettent tout litige entre elles au seul droit suisse.