

### 1. OBJET DU CONTRAT

Ces conditions particulières s'appliquent à toutes les prestations de service qui sont utilisées sur les réseaux mobiles (p. ex.: services vocaux, messagerie, Internet, données, médias, valeur ajoutée) du prestataire Sweez.

Les prestations de service et produits sont fournis par le prestataire (ci-après « Sweez »). Sweez 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 Sweez 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 décrites 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.sweez.ch](http://www.sweez.ch) (le « site Web Sweez »). 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 SWEEZ

Sweez 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. Sweez 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 Sweez sera supprimé aussi rapidement que possible. Sweez 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. Sweez n'est pas tenue de surveiller la consommation des prestations de service. Si les frais d'utilisation du client augmentent de manière excessive, Sweez peut en informer le client, mais n'y est pas contrainte.

### 3. OBLIGATIONS DU CLIENT

Lors de l'enregistrement/la commande, le client doit prouver son identité au moyen d'un passeport, d'une carte d'identité ou d'un carnet pour étranger de la Confédération helvétique au sens des articles 71 et 71a de l'Ordonnance relative à l'admission, au séjour et à l'exercice d'une activité lucrative du 24 octobre 2007 (OASA).

Le client est tenu, pendant la durée du contrat, d'utiliser les prestations de service de Sweez conformément au contrat et de payer les prestations de service dans les délais impartis. Le client doit informer à tout moment Sweez de ses nom et adresse actuels et communiquer immédiatement en ligne ou par écrit toute modification de ces données. Sweez 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 Sweez, 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, Sweez 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 Sweez se limite à la mise à disposition de l'accès technique à un autre fournisseur. Dans sa facture, Sweez 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, Sweez peut exiger pour ce dernier des taxes et se charger de l'encaissement. Le client peut bloquer l'accès aux services téléphoniques à valeur ajoutée dont l'encaissement est effectué par Sweez. La responsabilité ou l'obligation de garantie de Sweez 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 Sweez 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 Sweez. La couverture mobile peut également être entravée dans des zones bien alimentées. Sweez 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 Sweez ou de tiers, de difficultés d'approvisionnement énergétique, etc. Sweez 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 Sweez 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, Sweez détermine le partenaire de roaming respectif. Sweez 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 inférieur aux données maximales indiquées.

### 6. OPTIONS: PACKS/COMPLÈMENTS D'ABONNEMENT

Les options proposées pour les prestations de service de téléphonie mobile comprennent des fonctions complémentaires ou des réductions, et sont proposées soit gratuitement, soit moyennant des frais d'abonnement ou des frais en fonction de leur utilisation. La disponibilité de chaque option selon l'abonnement, l'étendue de ses prestations et la durée du contrat sont consultables sur le site Web de Sweez. Sweez ne garantit pas la disponibilité continue des options et se réserve le droit d'étendre, limiter, suspendre ou modifier à tout moment ces 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 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'une option n'affecte pas le contrat sous-jacent. Certaines options (complément d'abonnement) ont une durée de validité égale au mois courant. Celles-ci sont automatiquement reconduites le 1<sup>er</sup> du mois suivant. Elles peuvent être résiliées 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, 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, Sweez peut reprendre les numéros de téléphone attribués ou les modifier. Aucun droit à indemnité n'est accordé au client. Après résiliation du contrat, le numéro d'appel est restitué à Sweez sous réserve du portage du numéro. Le numéro d'appel de l'appelant est en règle générale indiqué à l'appelé. Sur demande, Sweez 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 rechange sont payantes. Il est de la responsabilité du client de s'assurer que le type de SIM commandé soit compatible avec l'appareil auquel la SIM est destinée. Sweez 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 Sweez 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. Sweez ne peut être tenu comme responsable en cas de retards

lors de la livraison de données, lesquels pourraient impacter le fonctionnement du mécanisme.

- h) Les messages vocaux sont effacés de manière irrévocable après huit jours. Sweez décline toute responsabilité pour les informations effacées ou perdues d'une autre façon;
- i) 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.

Le client peut fixer en tout temps une limite de coûts bloquant l'accès aux services à l'exclusion du point g) ci-dessus.

#### **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 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 Sweez ou du titulaire respectif du droit.

#### **10. UTILISATION APPROPRIÉE DU SERVICE (FAIR USE)**

Les abonnements proposés par Sweez sont réservés à un usage mobile normal (carte SIM 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 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, ...), Sweez 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. 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, Sweez facture une pénalité de CHF 250.-