

## Conditions générales de vente régissant les prestations mobiles de digitec connect

Juin 2022

**Remarque:** seule la version allemande des Conditions générales de vente régissant les prestations mobiles de digitec connect fait foi. Les versions traduites en français, italien et anglais sont fournies à titre indicatif et n'ont aucune valeur juridique. Le client accepte ainsi la version allemande du document.

### 1 Domaine d'application, parties et éléments du contrat

Les présentes conditions générales de vente régissant les prestations mobiles de digitec connect (ci-après « CGV »), ainsi que la commande correspondante et les autres éléments contractuels, constituent le contrat entre Digitec Galaxus AG, Pfingstweidstrasse 60, 8005 Zurich (ci-après « digitec connect ») et vous (ci-après « client ») pour la mise à disposition et l'utilisation des prestations mobiles et des prestations associées (« prestations ») de digitec connect. Les éléments du contrat sont, par ordre de priorité, les suivants :

- l'aperçu tarifaire/les détails tarifaires ;
- la description des prestations et autres conditions ;
- les présentes conditions générales ;
- la déclaration de protection des données digitec connect (compte client) (ensemble ci-après « contrat »).

Les éléments contractuels, disponibles sur connect.digitec.ch, sont valables dans leur version actuelle. digitec connect peut également envoyer au client les éléments contractuels par e-mail. En concluant le contrat, c'est-à-dire en complétant l'enregistrement/la commande, le client atteste avoir lu et approuvé l'intégralité des éléments contractuels en l'état et confirme l'exactitude de ses données et de celles des autres utilisateurs. Le client est responsable envers digitec connect pour l'exactitude des informations ou pour les dommages résultant d'informations incorrectes ou insuffisantes.

En tout état de cause, les éléments contractuels sont réputés acceptés dès la première utilisation des prestations, mais au plus tard 14 jours après la conclusion du contrat. Si le client s'oppose à toutes les conditions contractuelles ou certaines d'entre elles dans ce délai, le contrat est résilié sans dédommagement, les packs de données déjà achetés expirant alors sans contrepartie.

Les prestations de digitec connect comprennent les prestations de communication mobile (voix, SMS/MMS et données) moyennant la mise à disposition d'un raccordement mobile comportant la carte SIM ou le profil eSIM et le numéro de téléphone associé (ci-après « raccordement »). Le type et l'étendue des prestations sont déterminés par les présentes conditions générales et les autres éléments contractuels.

### 2 Entrée en vigueur, durée et résiliation

#### 2.1 Entrée en vigueur et durée

Entrant en vigueur dès l'activation du raccordement respectif, le contrat est conclu pour une durée indéterminée. Il n'y a pas de durée minimale de contrat.

Le contrat est conclu à la demande du client et après acceptation par digitec connect. L'enregistrement/la commande est considéré comme une demande du client. digitec connect décide de son propre chef si la demande du client est acceptée ou non et si le contrat est conclu avec le client. La condition préalable à l'établissement et à la conclusion du contrat entre digitec connect et le client est, entre autres, l'enregistrement conforme à la loi du client (y compris l'identification au moyen d'une pièce d'identité). digitec connect est également en droit de rejeter la demande du client sans justification.

digitec connect peut accéder à la demande du client en activant le raccordement.

La carte SIM ou le profil eSIM n'est activé(e) qu'une fois l'enregistrement du client conforme à la loi. S'il s'avère, après l'enregistrement, que le client a fourni des informations erronées ou incomplètes ou qu'il a téléchargé des pièces d'identité insuffisantes, digitec connect peut alors exiger la correction ou l'ajout des informations ou pièces d'identité manquantes ou bien désactiver une carte SIM ou le profil eSIM déjà activée sans aucune contrepartie. Les personnes âgées de 18 ans et plus domiciliées en Suisse ou les sociétés domiciliées en Suisse sont habilitées à conclure des contrats.

digitec connect se réserve également le droit de refuser l'enregistrement de plusieurs cartes SIM ou le profil eSIM sur la même personne en cas de suspicion d'abus.

Si un changement d'opérateur est nécessaire pour la conclusion du contrat et que ce changement ne peut être effectué en raison d'autorisation insuffisante de la part de l'opérateur actuel, digitec connect ne peut alors être tenu responsable des frais encourus. Les options sont également conclues pour une durée indéterminée. Sauf indication contraire dans les autres éléments du contrat, les options ont une durée contractuelle minimale d'un mois, calculée à partir de leur activation.

### 2.2 Résiliation

#### 2.2.1 Résiliation du contrat ou d'un raccordement

Le client ne peut résilier le contrat que dans le compte client (ci-après « compte client »), accessible sur connect.digitec.ch. Les résiliations par lettre ou par e-mail ne sont pas acceptées. Pour les résiliations avec portabilité du numéro, une résiliation écrite est acceptée à condition qu'elle soit soumise intégralement et correctement par le nouvel opérateur au nom du client dans le cadre du processus de portabilité.

Si le client achète plusieurs prestations à digitec connect, il doit nommer la prestation qui doit être résiliée (par exemple un raccordement en particulier si plusieurs raccordements sont assignés au client). Si la résiliation concerne le contrat, tous les raccordements affectés au contrat, y compris toutes les options affectées à ces raccordements, sont simultanément résiliés. Si la résiliation

se réfère à un raccordement en particulier, toutes les options de ce raccordement sont également résiliées en même temps. En revanche, la résiliation d'un ou de l'autre raccordement n'affecte pas l'existence d'autres raccordements.

En ce qui concerne les délais de préavis, les règles ci-après s'appliquent :

- le premier mois de contrat : le contrat ou un raccordement individuel peut être résilié à tout moment avec effet immédiat ;
- à partir du deuxième mois du contrat : le contrat ou un raccordement individuel peut être résilié à tout moment pour la fin d'un mois civil moyennant un préavis d'un mois.

Le délai de préavis susmentionné d'un mois, correspondant à la durée d'un mois calendaire, est calculé en fonction du nombre de jours du mois au cours duquel le préavis est déposé.

Une résiliation sans préavis est uniquement possible moyennant le paiement des frais mensuels jusqu'à la date de résiliation normale majoré des frais administratifs. Sous réserve de dispositions divergentes dans des cas particuliers.

### 2.2.2 Résiliation des options

Après l'expiration de la durée minimale du contrat, les options peuvent être résiliées à tout moment pour la fin d'un mois civil moyennant un préavis d'un mois. Le délai de préavis susmentionné d'un mois, correspondant à la durée d'un mois calendaire, est calculé en fonction du nombre de jours du mois au cours duquel le préavis est déposé.

En cas de résiliation d'un raccordement, toutes les options affectées à ce raccordement sont également résiliées par la même occasion. En revanche, la résiliation d'une option n'a aucun effet sur le nombre de raccordements auxquels cette option est assignée. En cas de résiliation par le client pour juste motif, la résiliation des options par le client avant l'expiration de la durée minimale du contrat n'est possible que sur accord de digitec connect et sous réserve des conséquences financières afférentes. Le client doit s'acquitter de tous les frais mensuels récurrents majorés de l'intégralité des prestations payantes (par exemple les packs d'itinérance supplémentaires) jusqu'à la fin de la durée minimale du contrat (versement unique). Ces frais sont payables immédiatement.

Le client doit également régler les frais susmentionnés si l'option ou le raccordement en question auquel l'option est assignée est résilié par digitec connect pour un juste motif dont le client est responsable. Si digitec connect met fin à l'option ou au raccordement pour un juste motif dont le client n'est pas responsable, le client n'est redevable d'aucuns frais.

### 2.2.3 Résiliation pour juste motif

digitec connect se réserve le droit de résilier le contrat, les raccordements individuels ou les options individuelles sans préavis et sans indemnité pour juste motif. Il y a juste motif notamment lorsque

- des indices laissent supposer que le client utilise les prestations à des fins non conformes au contrat, de façon illégale ou abusive ;
- une autorité compétente ordonne que les prestations ne soient plus mises à la disposition du client ;
- les réseaux de digitec connect ou de tiers ou leur utilisation par le client sont altérés ;
- il y a lieu de supposer que le client a fourni des informations incorrectes ou incomplètes lors de la conclusion du contrat ou de l'enregistrement ;
- le client est en défaut de paiement ;
- des intérêts publics prépondérants l'exigent.

La reprise éventuelle d'un contrat ou d'un raccordement résilié a des conséquences financières pour le client à hauteur des tarifs publiés sur [digitec.connect.ch](http://digitec.connect.ch).

Le client se réserve le droit de résilier le contrat, les raccordements individuels ou les options individuelles sans préavis et sans indemnité pour juste motif. Il y a juste motif notamment lorsque

- digitec connect commet une violation grave et continue du contrat et n'y remédie pas malgré un avertissement du client dans un délai raisonnable ;
- il n'y a pas de disponibilité du réseau (au moins ininterrompue pendant plus de 7 jours) sur le lieu de résidence, de travail ou d'affaires du client (sauf en cas de force majeure) ;
- le client déménage et il n'y a pas de réseau disponible au nouveau lieu de résidence ou de travail (au moins ininterrompu pendant plus de 7 jours) (sauf en cas de force majeure) ;
- le client décède.

### 2.2.4 Expiration des crédits

L'échéance des crédits (pour le national ou l'international, voix, SMS/MMS, données, etc.) est réglée au point 4. Tout crédit restant expire en tout état de cause à la résiliation du contrat ou du raccordement concerné. Un remboursement du crédit restant est exclu.

### 2.2.5 Désactivation ou suppression de la carte SIM ou du profil eSIM

Au moment de la résiliation d'un raccordement (en particulier après l'expiration d'un éventuel délai de préavis), la carte SIM ou le profil eSIM correspondant est désactivé.

## 3 Prestations de digitec connect

### 3.1 Généralités

digitec connect met à la disposition du client un ou plusieurs raccordements via lesquels il peut utiliser le réseau mobile de l'opérateur de réseau de digitec connect en Suisse et les réseaux mobiles de ses partenaires itinérants en Suisse et à l'étranger pour les raccordements voix-données ainsi que pour les prestations de messagerie courte (SMS/MMS) par le biais de terminaux mobiles (par exemple smartphones ou tablettes).

Les prestations sont fournies avec la participation d'un opérateur de réseau (ci-après « opérateur de réseau ») sélectionné par digitec connect. Pour la mise à disposition de ses prestations, digitec connect peut à tout moment faire appel à d'autres tiers en Suisse et à l'étranger.

### 3.2 Options

Les options comprennent des fonctions supplémentaires pour le raccordement (par exemple packs de données, MultiSIM, etc.). Les options sont soit gratuites, soit incluses dans le prix de l'abonnement, soit facturées séparément (par exemple en fonction de l'utilisation). La disponibilité de certaines options en fonction de l'abonnement, de l'étendue des prestations et de la durée du contrat est indiquée sur [connect.digitec.ch](http://connect.digitec.ch). Les options activées par connexion sont répertoriées dans le portail client.

digitec connect ne garantit pas la disponibilité continue des options. digitec connect se réserve également le droit d'étendre, de restreindre, d'ajuster ou d'adapter les options à tout moment. Si le client fait usage de ces options, il en sera informé sous une forme appropriée (point 11.3). La restriction ou l'ajustement d'une option n'a aucune influence sur l'existence du contrat ou du raccordement auquel l'option est affectée.

### 3.3 Option Family + Friends

L'option Family + Friends permet d'intégrer les numéros de différents clients dans le compte client d'un seul client et de les gérer

par ce biais (« compte client Family + Friends »). Ainsi, les clients intégrés à un groupe bénéficient généralement d'une gamme de prestations plus étendue. La gestion des numéros inclus dans le compte client Family + Friends (« raccordements intégrés») ainsi que le paiement des factures associées sont effectués par le titulaire du compte client Family + Friends (« client principal »). Le propriétaire d'un raccordement intégré règle lui-même sa facture à partir du moment où son moyen de paiement est enregistré. Des relations contractuelles distinctes et indépendantes existent entre digitec connect et les autres clients dont les raccordements sont inclus dans le compte client Family + Friends (« clients associés »). Par conséquent, si un raccordement existant est intégré dans un compte client Family + Friends, aucun transfert du contrat correspondant au client principal n'a lieu et le client associé concerné reste propriétaire de son numéro. Lors de l'ajout d'un raccordement d'un nouveau client au compte client Family + Friends, le nouveau client conclut un contrat séparé avec digitec connect et devient le propriétaire du raccordement en question.

Le client associé reconnaît et accepte que la gestion de son contrat et de son raccordement est effectuée par le client principal (ex. : blocage de la carte SIM, souscription de packs de données, résiliation du raccordement, etc.) et que ce dernier a accès aux données du contrat et autres le concernant.

Si le client associé possède un compte client avec son propre login, il peut aussi gérer lui-même son raccordement.

Le client principal et les clients associés reconnaissent et acceptent que, pour tous les clients associés au compte client Family + Friends, les informations relatives au client principal et aux clients associés (par exemple le prénom, les initiales du prénom et du nom ou la consommation mensuelle de données) soient visibles.

Le client principal est tenu de régler les factures correspondantes (frais d'abonnement, frais des options et tous les autres montants facturés suite à l'utilisation des prestations proposées par digitec connect) pour tous les numéros intégrés à son compte. Le client principal n'est plus responsable des factures d'un client associé à partir du moment où ce dernier a enregistré son moyen de paiement. L'obligation de payer ces factures incombe alors au client concerné. Si un raccordement est ajouté au compte Family + Friends au cours d'un mois calendaire, le client principal devra régler la totalité des frais mensuels de l'abonnement pour tout le mois calendaire en cours ainsi que tout autre montant dû suite à l'utilisation du raccordement en question. Le paiement des factures par le client principal libère les clients associés. digitec connect est toutefois en mesure de faire valoir ses droits, par exemple en cas de retard ou de défaut de paiement, directement auprès des clients associés pour ses propres prestations respectives. Si un client associé enregistre son moyen de paiement au cours d'un mois, l'intégralité des frais du mois lui est facturée. Le paiement des factures effectué par le client associé libère le client principal de son obligation de paiement.

De plus, en cas d'utilisation illégale, non contractuelle ou abusive de raccordements individuels ou en cas d'arriérés ou de défauts de paiement, digitec connect est en droit de prendre des mesures appropriées pour tous les raccordements attribués au client (par exemple, blocage des prestations ou résiliation des raccordements avec la perte correspondante du numéro de téléphone).

### 3.4 Garantie

digitec connect s'engage à fournir rigoureusement les prestations convenues contractuellement. digitec connect s'efforce en parti-

culier d'assurer une haute disponibilité de ses prestations. digitec connect ne peut toutefois fournir d'assurance ou de garantie quant aux éléments suivants :

- fonctionnement ininterrompu et sans dérangement de l'infrastructure et de ses prestations ainsi que de leur sécurité ;
- disponibilité géographique continue de ses prestations ;
- certaines durées, vitesses ou capacités de transmission ;
- disponibilité et qualité en rapport au trafic voix et données, en particulier sur des réseaux tiers ou avec des raccordements de réseaux tiers, ainsi qu'en rapport avec l'exploitation et l'assistance ;
- disponibilité des technologies et des normes sans fil individuelles ;
- mise à disposition ou maintien de certains moyens techniques (par exemple infrastructures, plateformes, technologies et protocoles de transmission ainsi qu'interfaces utilisateurs) et mise à disposition ou maintien de prestations accessibles par leur intermédiaire ;
- maintien des pays d'itinérance ;
- intégrité des données transmises ou reçues via l'infrastructure de l'opérateur de réseau ou les réseaux de tiers ;
- contenus ou prestations créés par des tiers ou accessibles par le biais de tiers ;
- protection de l'infrastructure du réseau contre tout accès ou interception non autorisé ;
- protection du client ou de ses appareils et données contre les logiciels nuisibles, virus, spams, chevaux de Troie, pirates, logiciels espions, attaques d'hameçonnage ou autres actes criminels de tiers ;
- évitement de la perte de données ;
- précautions de sécurité sur l'infrastructure de l'opérateur de réseau destinées à éviter d'endommager l'équipement du client ;
- possibilité, en cas de déménagement du client, de proposer la même étendue des prestations à la nouvelle adresse.

De surcroît, digitec connect décline toute responsabilité en ce qui concerne

- les contenus que le client transmet ou fait traiter par digitec connect ou qu'il rend accessibles à des tiers ;
- les contenus que le client reçoit via les réseaux sociaux ;
- l'exactitude, l'exhaustivité, l'actualité, la légalité et l'opportunité, la disponibilité et la livraison en temps utile des informations créées par des tiers, disponibles auprès de tiers ou mises à disposition via les prestations de digitec connect.

### 3.5 Réseau mobile, couverture et maintenance

La couverture du réseau indiquée par digitec connect n'est pas contraignante. Des lacunes dans la desserte en téléphonie mobile peuvent également se produire dans les zones bien desservies et en particulier dans les bâtiments. Pour des raisons juridiques, techniques ou factuelles, la desserte en téléphonie mobile existant à un certain endroit peut se dégrader ou manquer complètement.

Les réseaux locaux sans fil (WLAN) ne font pas partie du réseau mobile de digitec connect. digitec connect et/ou l'exploitant du réseau se réservent le droit de limiter ou d'interrompre temporairement les prestations, par exemple en raison de travaux de maintenance et d'entretien, de l'implémentation de nouvelles technologies, de l'élimination de perturbations ou de contraintes de capacité. La survenance d'un tel événement ne donne pas droit au client à une résiliation extraordinaire du contrat, à un raccordement individuel ou à des options. digitec connect s'efforce, en collaboration avec l'opérateur de réseau, de remédier aux pannes relevant de sa sphère d'influence pendant les heures d'exploitation, et ce, dans un délai raisonnable. Des frais peuvent être facturés au client

lorsque digitec connect est mis à contribution pour des perturbations dont les causes ne sont pas imputables à son infrastructure.

### 3.6 Itinérance

Les raccordements voix-données ainsi que les prestations de messagerie courte (SMS/MMS) à l'étranger sont possibles à condition qu'ils fassent l'objet des prestations convenues contractuellement et qu'il existe des accords d'itinérance correspondants entre l'opérateur de réseau et les fournisseurs de communications mobiles étrangers. L'étendue respective des prestations d'itinérance est déterminée par l'offre du partenaire d'itinérance concerné. En outre, la desserte en téléphonie mobile à l'étranger dépend du réseau du partenaire d'itinérance concerné et de ses capacités techniques et opérationnelles. Dans les pays avec plusieurs fournisseurs de réseau mobile possibles, digitec connect ou l'opérateur de réseau détermine le partenaire d'itinérance correspondant.

### 3.7 Largeurs de bande, vitesses de transmission et technologies

En ce qui concerne le trafic de données sur le réseau mobile, il n'y a aucune assurance quant aux largeurs de bande ou aux vitesses de transmission. Les largeurs de bande et vitesses de transmission indiquées par digitec connect sont les meilleures performances possibles et ne peuvent être garanties. La largeur de bande ou la vitesse de transmission réelle dépend, par exemple, de la couverture du réseau, de l'emplacement, de l'utilisation du réseau, de la qualité du réseau, de l'expansion du réseau, de l'appareil utilisé et d'autres facteurs et peut être inférieure aux données maximum spécifiées. Le passage ininterrompu entre différentes technologies ne peut être garanti. digitec connect ou l'opérateur de réseau sont habilités à interrompre les anciennes technologies et les normes après information. Il n'existe aucun droit à une technologie ou une norme particulière.

### 3.8 Carte SIM, numéro de téléphone et autres éléments d'adressage

Le remplacement d'une carte SIM ou le passage à un autre format de carte est généralement payant. digitec connect remplace gratuitement les cartes SIM défectueuses. En cas de nécessité technique ou opérationnelle, digitec connect est en droit de remplacer la carte SIM à tout moment.

Si le client utilise un appareil équipé d'une carte SIM installée de façon permanente (eSIM), un profil eSIM doit être activé pour pouvoir utiliser les prestations.

Il n'existe aucun droit à l'attribution ou à la conservation d'un numéro de téléphone ou d'un autre élément d'adressage spécifique. digitec connect fournit au client le numéro de téléphone et les autres éléments d'adressage à utiliser. Le numéro de téléphone ne devient pas la propriété du client et ne peut donc être ni vendu, ni gagé, ni hérité, ni cédé de quelque façon que ce soit à autrui, sauf accord exprès de digitec connect.

digitec connect se réserve le droit de reprendre ou de modifier le numéro de téléphone ou d'autres éléments d'adressage sans dédommagement si cela s'avère nécessaire pour des raisons administratives, opérationnelles, juridiques ou techniques ou en cas de litiges concernant un numéro de téléphone. Sous réserve du portage vers un autre opérateur, le numéro de téléphone et les autres éléments d'adressage reviennent à digitec connect lors de la résiliation du contrat, du raccordement ou de l'achat de la prestation correspondante, sans dédommagement, et peuvent être attribués à un autre client.

En cas de transmission par le client de la carte SIM ou d'un appareil avec profil eSIM activé, le nom, l'adresse et les autres détails dudit client continueront alors à être communiqués aux autorités compétentes à leur demande. Si des actes punissables sont com-

mis en utilisant la carte SIM ou l'appareil transmis avec le profil eSIM activé, le client peut alors être poursuivi en justice dans certaines circonstances pour complicité ou recel.

### 3.9 Blocage

digitec connect peut, sans préavis, bloquer ou restreindre tout ou partie des prestations

- s'il existe un juste motif (point 2.2.3) ;
- si le blocage ou la restriction est effectué dans l'intérêt présumé du client, par exemple dans le cas d'un abus par un tiers ;
- en cas de doutes fondés quant à l'observation de l'obligation de paiement visée au point 5.3.

digitec connect se réserve notamment le droit de bloquer la totalité des services à valeur ajoutée ou certains numéros de téléphone à valeur ajoutée de manière permanente ou pendant les premiers mois d'utilisation afin de prévenir tout abus.

Le blocage ou la restriction peut être maintenu jusqu'à disparition du motif du blocage ou de la restriction. Si le client est responsable du motif du blocage ou de la restriction, l'obligation du client de payer les prestations concernées n'est pas affectée pendant le blocage ou la restriction. En outre, digitec connect peut facturer au client des frais conformément aux tarifs publiés sur connect.digitec.ch ainsi que les frais d'une éventuelle carte SIM de remplacement pour le blocage et le déblocage de la prestation concernée, sauf disposition contraire de la réglementation sur les télécommunications.

### 3.10 Assistance

Une FAQ avec questions/réponses fréquentes ainsi qu'un formulaire de contact sont à la disposition du client sur connect.digitec.ch. De plus, le client peut contacter le service clients de digitec connect (permanence téléphonique) pendant les heures d'ouverture pour une demande de résolution d'un problème. digitec connect met tout en œuvre pour répondre aux demandes d'assistance le plus rapidement possible.

### 3.11 Affichage et masquage des numéros de téléphone

Le numéro de téléphone de l'appelant ou de l'appelé s'affiche, si cela est techniquement possible, indépendamment du fait qu'il soit préalablement saisi ou non dans un répertoire. Le client peut masquer gratuitement le numéro de façon permanente ou par appel. Pour des raisons techniques, il n'est pas possible de garantir l'affichage ou le masquage des numéros dans divers cas, en particulier pour les appels provenant d'un réseau étranger ou vers un réseau étranger et pour les SMS.

## 4 Prix, tarifs et frais

Les prix, tarifs et frais en vigueur publiés sur connect.digitec.ch s'appliquent.

Les frais de service (par exemple les frais de changement de titulaire, de changement de numéro, d'informations sur les appels illégitimes, etc.) et les frais de communication par minute, frais de transfert de données et frais d'itinérance peuvent être modifiés sans information préalable. digitec connect peut également annoncer les prix, tarifs et frais immédiatement avant l'utilisation d'une certaine prestation. L'obligation de paiement commence généralement par l'activation de la prestation concernée, par exemple par l'activation du raccordement. Sauf stipulation contraire dans le contrat, en particulier dans l'aperçu tarifaire ou dans les détails tarifaires, les autres dispositions suivantes s'appliquent :

- outre la taxe de raccordement de base, les prestations à valeur ajoutée sont facturés : raccordements vers l'étranger, raccordements à et depuis l'étranger, utilisation de prestation à

- valeur ajoutée, raccordements à des numéros spéciaux et prestation à valeur ajoutée (notamment 0801-0899, 051, 1xx, 084x, 090x, 0868, 0869, téléphones par satellite, SMS/MMS surtaxés), frais pour les packs de données supplémentaires achetés ainsi que les frais de service ;
- les forfaits pour raccordements vocaux ne s'appliquent qu'aux raccordements à l'intérieur de la Suisse ;
  - les appels vocaux payants sont facturés à la seconde ;
  - les raccordements vocaux qui font l'objet d'une facturation sont généralement facturés toutes les minutes, et ce, par minute entamée ;
  - les raccordements depuis la Suisse vers certains numéros spéciaux et prestations à valeur ajoutée à l'étranger sont bloqués ;
  - les forfaits SMS/MMS ne s'appliquent qu'aux SMS/MMS envoyés en Suisse. Les prestations SMS/MMS à valeur ajoutée sont également exemptées de ces forfaits en Suisse ;
  - les crédits de données nationales et d'itinérance inclus dans les frais de base de l'abonnement pour le raccordement expirent sans dédommagement à la fin de chaque mois calendaire ;
  - les crédits restants des packs de données nationaux achetés en plus sont transférés à la période d'utilisation suivante et n'expirent sans dédommagement qu'à la résiliation du contrat ou du raccordement correspondant ;
  - les packs de données d'itinérance achetés en plus doivent être activés dans un délai de douze mois après l'achat et ont une durée de douze mois après l'activation. L'activation a lieu lors de la première transmission de données en itinérance dans la zone d'itinérance correspondante ;
  - les frais pour raccordements à l'étranger peuvent également s'appliquer si le client en Suisse utilise un réseau mobile étranger dans les zones frontalières ;
  - les messages vocaux (boîte vocale digitec connect) sont irrévocablement supprimés après 15 jours. digitec connect décline toute responsabilité quant aux messages vocaux supprimés ;
  - dans le cas de promotions payantes ou d'offres avec bon d'achat qui entraînent la réduction de certains frais (par exemple le prix de l'abonnement, les prix des options, les packs de données, etc.), aucun remboursement ne sera effectué si les frais en question sont réduits ultérieurement ;
  - les rabais ne sont pas cumulables.

## **5 Établissement des factures et conditions de paiement**

### **5.1 Généralités**

Les factures sont établies sur la base des enregistrements techniques de digitec connect. digitec connect peut combiner différentes factures du client et facturer des montants mineurs avec une facture ultérieure.

Les unités de décompte entamées sont facturées intégralement. Seules les prestations pour lesquelles il existe des données de facturation sont prises en compte dans la facturation. Les droits relatifs aux données fournies ultérieurement, par exemple pour les raccordements itinérants, peuvent être invoqués avec des factures ultérieures. Les montants dus pour l'utilisation de prestations à valeur ajoutée ou l'achat de prestations auprès d'autres fournisseurs tiers peuvent être facturés au client par digitec connect en même temps que la facturation de ses propres prestations. Les dispositions du présent point 5 s'appliquent également lorsque digitec connect est responsable de l'établissement de la facturation et de l'encaissement pour le compte de tiers. Les factures sont visibles dans le compte client.

Les objections à une facture doivent être envoyées par le client à

digitec connect par e-mail dans les 30 jours suivant la réception de la facture, en indiquant les raisons. À cet effet, le client a le droit de demander une preuve de raccordement à condition qu'il soit le détenteur du numéro de téléphone correspondant. Dans le cas contraire, la facture est considérée comme acceptée par le client. Si les contestations ne portent que sur un montant partiel de la facture, le client doit payer le montant partiel non contesté.

Les demandes de remboursement du client en raison de trop-payés seront créditées sur le compte de facturation du client et déduites du montant de la facture suivant. En cas de résiliation du contrat ou fin d'un raccordement, toutes les créances et tous les montants impayés deviennent exigibles.

### **5.2 Modes de paiement**

Le client s'engage à régler le montant facturé par le biais de la carte de crédit en cours de validité ou TWINT. Toute autre forme de paiement sera refusée. Le paiement par TWINT est uniquement destiné aux particuliers. Le moyen de paiement est enregistré dans le profil pour toute comptabilisation future. Seuls les fournisseurs de cartes de crédit identifiés sur connect.digitec.ch seront acceptés. La facturation ou la comptabilisation de la carte de crédit ou de TWINT se fait automatiquement sur une base mensuelle avec effet rétroactif.

### **5.3 Retard**

Si le client ne remplit pas son obligation de paiement, notamment parce que le débit ne peut pas être effectué correctement en raison de restrictions de la carte de crédit de la part du client, le client est immédiatement et sans autre réflexion en retard de paiement. Le retard survient également si le client s'oppose à un montant partiel de la facture, mais ne s'acquitte pas du montant partiel non contesté.

digitec connect se réserve le droit de facturer des intérêts moratoires de 5 %. En outre, le client supporte tous les frais encourus par digitec connect en raison d'un retard de paiement. En particulier, après un premier rappel de paiement gratuit envoyé par SMS ou par e-mail, le client se verra facturer des frais de relance à hauteur de CHF 30 par rappel supplémentaire. digitec connect peut à tout moment faire appel à des tiers pour le recouvrement. Le client doit s'acquitter de frais minimaux à verser directement au tiers chargé du recouvrement. En plus des frais minimaux, le client doit le dédommager en outre pour son temps et ses dépenses individuelles consacrés à l'encaissement.

En cas de retard du client, digitec connect peut, dans la mesure où la loi l'y autorise, interrompre la mise à disposition de tout ou partie des prestations, prendre d'autres mesures pour limiter les dommages et/ou résilier le contrat sans préavis ni contrepartie.

### **5.4 Comportements d'utilisation extraordinaires**

digitec connect n'est pas tenu de surveiller le comportement d'utilisation du client. Si les frais d'utilisation du client augmentent fortement, digitec connect est en droit, sans y être obligé, d'en informer le client, à condition que digitec connect en ait pris connaissance. En cas de suspicion d'abus ou de doute sur la volonté ou la capacité de paiement du client, digitec connect peut immédiatement bloquer tout ou partie des prestations ou exiger une garantie du client (par exemple sous la forme d'un paiement anticipé).

## **6 Obligations/prestations du client**

### **6.1 Paiement**

Le client est tenu de payer les prestations achetées dans les délais impartis.

## 6.2 Utilisation conforme à la loi et au contrat et abus

Pour les clients privés, les prestations de digitec connect sont exclusivement destinées à une utilisation privée usuelle ; pour les clients commerciaux, elles sont exclusivement destinées à une utilisation commerciale usuelle. Il s'agit de l'utilisation normale du raccordement à partir d'un terminal mobile pour des raccordements voix-données ainsi que pour des SMS/MMS. Les fonctions de point d'accès (partage de connexion) des appareils mobiles sont destinées à la connectivité mobile personnelle. Dans la mesure où les différents produits digitec connect ne sont pas expressément prévus à cet effet, les produits digitec connect (y compris MultiSIM) ne servent pas à remplacer le réseau fixe Internet. Cela s'applique, par exemple, à l'utilisation stationnaire d'une carte SIM dans un routeur ou un point d'accès. L'utilisation d'une carte SIM dans un routeur ou point d'accès peut être empêchée sans préavis.

Le client est responsable de l'utilisation légale et contractuelle des prestations. En outre, les prestations ne doivent pas être utilisées à mauvais escient.

Sont notamment considérés comme contraires à la loi ou au contrat et/ou abusifs les points suivants :

- utilisation abusive ou incorrecte des prestations (par exemple pour des utilisations spéciales telles qu'applications de surveillance ainsi que raccordements machine-to-machine et de numéro direct) ;
- harcèlement ou entrave de tiers, en particulier entrave à l'utilisation des prestations de télécommunication par des tiers ;
- piratage (par exemple tentatives d'intrusion dans l'infrastructure de tiers), espionnage d'autres utilisateurs ou de leurs données et attaques frauduleuses (par exemple phishing) ;
- transmission ou divulgation de contenus illicites ou immoraux ;
- redistribution commerciale des prestations ou fourniture de prestations de télécommunications en fonction des prestations achetées ;
- utilisation de prestations permettant d'acheminer des appels sur le réseau mobile de l'opérateur de réseau au moyen de passerelles GSM ou d'autres équipements similaires ;
- établissement de communications permanentes ou de communications qui entraînent des versements directs ou indirects ou encore fourniture d'autres contre-prestations de tiers au client ;
- transfert de communications vers des numéros courts ou à valeur ajoutée ;
- distribution de publicité de masse déloyale (spam) ;
- distribution de logiciels nuisibles (par exemple virus, chevaux de Troie, etc.) ;
- raccordement d'appareils incompatibles à l'infrastructure de l'opérateur de réseau ;
- accès non autorisé ou utilisation non autorisée de données, systèmes et éléments ;
- utilisation excessive pouvant entraîner une surcharge du système ou du réseau.

Si digitec connect apporte la preuve ou s'il existe des indices que l'utilisation des prestations par le client s'écarte considérablement de l'utilisation privée ou commerciale habituelle ou si le client (ou les personnes sous sa responsabilité) utilise les prestations d'une manière contraire à la loi ou au contrat ou en abuse, digitec connect est en droit d'inciter le client à utiliser les prestations conformément à la loi et au contrat, à modifier, bloquer ou restreindre (par exemple par le biais de limites imposées) les prestations sans compensation et sans préavis (par exemple, changement vers un autre abonnement), à résilier le contrat ou le raccordement concerné sans préavis et sans compensation, à

prendre d'autres mesures appropriées et, le cas échéant, à exiger une compensation ainsi que l'indemnisation des droits des tiers. Cela s'applique également si le client fournit des indications erronées ou incomplètes lors de la conclusion du contrat ou l'enregistrement/la commande.

S'il existe des signes d'une utilisation illicite et non conforme à la loi ou au contrat, il incombe au client d'informer digitec connect de cette utilisation. En outre, le client doit informer immédiatement digitec connect via les canaux de contact indiqués sur connect.digitec.ch en cas d'abus détecté ou imminent des prestations (y compris un tel abus aux frais du client).

## 6.3 Responsabilité du contenu

Le client est responsable du contenu des informations (langue, SMS/MMS, données sous toutes ses formes) qu'il fait transmettre ou exploiter par digitec connect ou qu'il rend éventuellement accessible à des tiers.

## 6.4 Responsabilité quant à l'utilisation des raccordements

Le client est responsable de chaque utilisation de ses raccordements, même par des tiers.

En particulier, le client doit payer l'intégralité des montants facturés consécutifs à l'utilisation des prestations achetées auprès de digitec connect. Ceci s'applique également aux prestations ou marchandises de tiers qui ont été achetées ou commandées par l'intermédiaire de ses raccordements (par exemple prestations à valeur ajoutée).

Le client a la possibilité d'obtenir plusieurs raccordements de digitec connect. En tant que titulaire du contrat et du raccordement, le client assume à tout moment l'entière responsabilité de l'enregistrement – conformément au droit en vigueur et au contrat et exempt d'abus – des données individuelles de toutes les personnes utilisant les raccordements qui lui sont attribués et gérés dans le compte client, de l'utilisation de tous ces raccordements et du paiement de toutes les factures résultant de l'utilisation de ces raccordements. En cas d'utilisation illégale, non contractuelle ou abusive de raccordements individuels ou en cas d'arriérés ou de défauts de paiement, digitec connect est en droit de prendre des mesures appropriées pour tous les raccordements du client. En fournissant des raccordements ou d'autres prestations achetées à digitec à des mineurs en vue de leur utilisation, le client est responsable du respect des dispositions relatives à la protection des mineurs. Dans le cadre des possibilités techniques, digitec connect met à disposition des dispositifs de verrouillage.

## 6.5 Appareils du client

L'utilisation des prestations nécessite le recours par le client à des appareils appropriés (par exemple smartphones ou tablettes, y compris les logiciels associés et les éventuels eSIMs). Le client est responsable de l'achat, de l'installation, de la fonctionnalité et de la conformité légale de ces appareils. En utilisant un appareil avec une puce SIM installée de façon permanente (eSIM) pour utiliser les prestations, la carte SIM fait alors partie intégrante de l'appareil du client. digitec connect ne garantit pas la protection de l'investissement du client. digitec connect et l'opérateur de réseau ont le droit d'accéder aux appareils utilisés par le client à des fins de configuration, de maintenance, d'optimisation ou d'extension de leurs prestations sous forme de télémaintenance via le réseau mobile et de consulter, modifier, mettre à jour ou supprimer les données techniques ou les logiciels qui y sont disponibles. Dans le cadre de la télémaintenance, digitec connect ou l'opérateur de réseau ont accès aux fichiers du client qui sont directement liés à la configuration de l'appareil ainsi qu'aux prestations. digitec connect n'est pas responsable des dommages causés à l'équipe-

ment du client après la télémaintenance.

### **6.6 Consignes de sécurité, mots de passe, etc.**

Le client doit suivre les consignes de sécurité fournies ou publiées par digitec connect. En particulier, le client doit régulièrement sécuriser les données et conserver soigneusement les données d'accès (identifiant), les mots de passe et les numéros PIN et PUK et ne pas les transmettre à des tiers non autorisés. Les numéros PIN et PUK doivent également être stockés séparément des appareils du client ou de la carte SIM. Les numéros NIP doivent être changés régulièrement.

En cas de perte de données d'accès (identifiant), de mots de passe, de codes PIN et PUK, d'une carte SIM, ou un profil eSIM activé, digitec connect doit immédiatement en être informé. Jusqu'à cette date, le client doit en tout état de cause payer les prestations achetées via le raccordement correspondant (par exemple en cas d'utilisation provisoire du raccordement par des tiers non autorisés).

Le client doit protéger ses appareils et ses données contre tout accès non autorisé par des tiers. Il prend les mesures les plus modernes en vue d'empêcher l'utilisation de son équipement pour la diffusion de contenus illégaux ou autrement préjudiciables, en particulier la publicité illicite de masse (les spams), les messages frauduleux (e-mails/SMS de phishing) et les logiciels nuisibles (virus, chevaux de Troie, etc.). Les champs électromagnétiques causés par les appareils du client peuvent interférer avec le fonctionnement d'autres appareils tels que les appareils auditifs, les stimulateurs cardiaques et les appareils ménagers. Afin d'éviter tout dysfonctionnement, les consignes de sécurité indiquées par le fabricant doivent être respectées. Le client doit s'informer et respecter les interdictions et restrictions d'utilisation (par exemple trafic routier, trafic aérien).

### **6.7 Renseignements sur le 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). Dans le compte client, le client est obligé de tenir à jour à tout moment son adresse contractuelle, de facturation et e-mail ainsi que les coordonnées des personnes utilisant les raccordements qui lui ont été attribuées.

L'adresse e-mail indiquée par le client et consignée dans le compte client est considérée comme l'adresse de correspondance dudit client. digitec connect transmet généralement à cette adresse e-mail des informations relatives au contrat (par exemple factures, rappels, modifications de prestations et/ou de conditions contractuelles, informations opérationnelles telles que travaux de maintenance, etc.) ou met ces informations à disposition du client d'une autre manière appropriée (par exemple dans le compte client). Les informations transmises ou mises à disposition de cette manière sont réputées avoir été transmises légalement.

digitec connect est en droit de suspendre ses prestations jusqu'à ce que le client ait saisi les données correctement et complètement et qu'il ait prouvé son identité. L'obligation du client de payer les prestations n'est pas affectée.

### **7 Responsabilité de digitec connect**

En cas de violation de contrat, digitec connect est responsable, à moins qu'elle ne démontre qu'elle n'a commis aucune faute, des dommages matériels directs prouvés et des pertes financières par sinistre jusqu'à une contre-valeur des prestations utilisées pendant la dernière année contractuelle pour le raccordement en

question, à concurrence toutefois de CHF 50 000. La responsabilité pour des dommages directs, indirects et consécutifs, en particulier des pertes de gain et de données, est exclue, dans la mesure permise par la loi. En outre, digitec connect n'est pas responsable des dommages résultant d'une utilisation illégale, non contractuelle ou incorrecte de ses prestations par le client (ou des personnes sous sa responsabilité).

digitec connect décline toute responsabilité dans les cas de force majeure ou de dommages pour lesquels digitec connect ou l'opérateur de réseau ne sont pas responsables ou qui sont causés par le blocage ou la résiliation des prestations par digitec connect. Sont considérés comme des cas de force majeure les événements imprévisibles ainsi que les événements dont les conséquences sur l'exécution du contrat n'engagent la responsabilité d'aucune partie, en particulier les pannes de courant et l'apparition de logiciels nuisibles (par exemple virus). digitec connect est libéré de l'obligation de mettre à disposition ses prestations en cas de force majeure.

### **8 Prestations et biens de tiers**

Si le client achète des prestations ou des marchandises à des tiers, par exemple des prestations à valeur ajoutée (en particulier les numéros 090x et les numéros courts SMS/MMS) par le biais de leur raccordement, le client conclut le contrat pour ces prestations tierces en question, sauf convention contraire, et les conditions dudit contrat s'appliquent. À cet égard, digitec connect n'est pas le partenaire contractuel du client – ni en ce qui concerne les prestations ou les biens achetés, ni en ce qui concerne le paiement –, n'assume aucune responsabilité ni garantie pour les prestations ou les biens et ne peut être tenu responsable de ceux-ci ni fournir aucune information. Dans de tels cas, les prestations de digitec connect se limitent à fournir un accès technique au tiers et à la prestation tierce concernée.

Cependant, digitec connect peut – en fonction de l'aménagement de l'offre respective – prendre en charge la facturation des prestations tierces pour le tiers concerné, c'est-à-dire percevoir la rémunération ou les frais correspondants (par exemple sur sa facture) et procéder au recouvrement. Une limite de chiffre d'affaires de 5000 CHF par an et par client s'applique à l'achat de telles prestations tierces facturées par digitec connect. Si cette limite est atteinte, la perception d'autres prestations de tiers est bloquée pendant un certain temps. Dans le cas des clients professionnels et des clients ayant plusieurs raccordements, un tel blocage affecte tous les raccordements au nom du client.

Le client peut faire bloquer par digitec connect les prestations à valeur ajoutée obtenues par le biais du raccordement digitec connect et ajoutées à la facture digitec connect (en particulier les numéros 090x et les numéros courts SMS/MMS). Le blocage peut inclure toutes les prestations à valeur ajoutée pertinentes ou uniquement les prestations de divertissement pour adultes.

### **9 Confidentialité**

Les parties s'engagent à traiter de manière confidentielle toutes les informations qui ne sont pas généralement connues et dont elles prennent connaissance dans le cadre de la mise à disposition et de l'utilisation des prestations prévues par le contrat ou de la relation contractuelle, ou par le biais des clients et des relations commerciales de l'autre partie. digitec connect est autorisé à transmettre les informations au sein de son groupe d'entreprises ainsi qu'à des tiers appelés en Suisse et à l'étranger, si et dans la mesure où cela est fait pour remplir les obligations contractuelles des tiers appelés.

## 10 Protection des données

digitec connect ne collecte et ne traite que les données nécessaires à la mise à disposition de ses prestations, au traitement des contrats, à l'entretien de la relation client et à la facturation. digitec connect peut transmettre des données sur le client à des tiers appelés dans le pays ou à l'étranger (par exemple l'opérateur de réseau), dans la mesure où ces données sont transmises dans le cadre de la mise à disposition des prestations ou qu'elles sont nécessaires à l'encaissement ou y sont liées. Le traitement des données par digitec connect et les tiers impliqués est toujours effectué conformément aux dispositions pertinentes de la loi suisse sur la protection des données.

Dans le cadre de la conclusion et du traitement du contrat, digitec connect est en droit d'obtenir des informations sur le client et de transmettre des données concernant son comportement de paiement, d'utiliser ses données pour la conception et le développement de ses prestations et produits en fonction des besoins et de traiter ses données aux mêmes fins au sein de son groupe.

La manière dont digitec connect collecte et traite les données personnelles en rapport avec le fonctionnement et l'utilisation du compte client ainsi que des pages Internet et des applications associées est décrite dans la « déclaration de protection des données digitec connect (compte client) ».

## 11 Autres dispositions

### 11.1 Propriété intellectuelle

Pour la durée du contrat, le client reçoit le droit incessible, limité dans le temps et non exclusif d'utiliser les prestations convenues de digitec connect conformément au contrat. Le contenu et l'étendue de ce droit découlent du contrat. Le client ne dispose pas d'autres droits.

Tous les droits de propriété intellectuelle existants ou de propriété intellectuelle découlant de l'exécution du contrat en ce qui concerne les prestations et produits digitec connect restent la propriété de digitec connect ou du tiers autorisé respectif. Si le client enfreint les droits en matière de propriété intellectuelle des tiers et si digitec connect est mis en cause, le client doit alors dégager digitec connect de toute responsabilité.

### 11.2 Transfert

Le transfert du contrat, des droits ou des obligations issus du contrat par le client nécessite l'accord écrit de digitec connect. digitec connect a le droit d'accepter un changement de partie au contrat, les parties donnant leur accord par voie orale ou en ligne sur le site connect.digitec.ch. digitec connect peut transférer le présent contrat ou les droits et obligations qui en découlent à des tiers sans l'autorisation du client. En outre, digitec connect a le droit de transférer ou de céder à des tiers, sans l'autorisation du client, des exigences du contrat aux fins de recouvrement.

### 11.3 Modifications des prestations et des conditions contractuelles

digitec connect se réserve le droit de modifier à tout moment les prestations et/ou les conditions contractuelles (y compris les prix, tarifs et honoraires ainsi que les présentes CGV) ou d'interrompre certaines prestations. Toute modification sera communiquée au client de manière appropriée (par exemple par e-mail, sur le compte client, sur la facture ou sur connect.digitec.ch). digitec connect informe le client à l'avance et en temps utile de toute modification entraînant un désavantage considérable pour le client (par exemple un prix nettement plus élevé concernant le tarif de base du raccordement, l'interruption ou la restriction substantielle d'une prestation). Dans ce cas, le client peut résilier le contrat au moment où la modification prend effet sans encourir de frais. Si

le changement concerne une prestation spécifique (par exemple une option), le droit de résiliation se rapporte exclusivement à ladite prestation. Si le client ne résilie pas le contrat, les modifications sont considérées comme acceptées. Les ajustements de prix résultant d'une modification des exigences légales (par exemple une augmentation du taux de TVA) et les ajustements de prix effectués par des tiers (par exemple les prestations à valeur ajoutée) ne donnent pas le droit à l'utilisateur de résilier le contrat. digitec connect peut soumettre au gré du client une des offres de remplacement suivantes après réception de la résiliation :

- maintien total ou partiel des conditions contractuelles existantes ou
- compensation, par des moyens appropriés, de la charge totale générée pour le client par les modifications.

Si digitec connect baisse ses tarifs, il est alors autorisé simultanément à ajuster les rabais consentis.

Les modifications demandées par le client ou les clauses accessoires, modifications ou compléments spécifiques au client nécessitent l'accord écrit de digitec connect.

## 11.4 Facturation

Le client renonce à son droit de compensation pour toutes les créances qu'il pourrait détenir contre digitec connect.

## 12 Droit applicable et for juridique

Le contrat est soumis au droit suisse. **Le for est Zurich.** Les fors impératifs (par exemple en cas de litige concernant les contrats conclus avec des consommateurs, le for est celui du domicile, conformément à l'art. 32 Contrats conclus avec des consommateurs du Code de procédure civile) demeurent réservés.