

Conditions générales de vente

TalkTalk SA



I. Champ d'application

1. Ces conditions générales (CG) s'appliquent à toutes les prestations et offres effectuées par TalkTalk SA (ci-après TalkTalk) dans le domaine de la télécommunication, notamment pour les services Internet (TalkTalk Internet), présélection (TalkTalk Fix) ainsi que pour les services mobile (TalkTalk Mobile), pour autant qu'il n'est pas venu autre chose.
2. Les conditions générales du client ne seront pas reconnues, même dans les cas où TalkTalk ne les contestent pas expressément.

II. Conclusion du contrat

Le contrat est conclu dès que TalkTalk accepte la demande du client et que la connexion est réalisée. TalkTalk se réserve le droit de refuser des demandes. Ces CG entrent en vigueur avec la conclusion du contrat.

III. Fin du contrat

1. Une résiliation prend effet lors de l'abonnement auprès d'un autre fournisseur de services de télécommunication, au cas où le tarif est résilié en cas de retard de paiements ou si le client résilie le raccordement téléphonique chez l'opérateur de base. Le client comprend que le temps nécessaire à l'inscription chez un nouveau fournisseur d'accès ne dépend pas de TalkTalk. Aussi longtemps que le client continue à téléphoner par TalkTalk, malgré la résiliation du contrat, parce qu'il n'est pas encore inscrit chez un autre fournisseur d'accès ou parce que le transfert n'a pas encore été effectué, il est tenu de payer les prestations utilisées. Le numéro 0868 868 868 permet de tester auprès de quelle société le numéro appelant est connecté.
2. Résiliation présélection sans durée contractuelle minimale (TalkTalk Fix) Le contrat est conclu pour une durée indéterminée et peut être en tout temps résilié, sans devoir indiquer de motifs, pour autant qu'il n'a pas été convenu autre chose pour certains services en particulier.
3. Résiliation de présélection avec durée contractuelle minimale (TalkTalk Fix) Le contrat est conclu pour une durée déterminée et ne peut être résilié qu'avant le délai de préavis. TalkTalk facture une pénalité si le client résilie pendant la durée contractuelle.
4. Résiliation Internet (TalkTalk Internet)
Un contrat Internet est conclu pour une durée déterminée et peut être résilié par écrit en respectant le délai de préavis. Si la résiliation a lieu avant le terme du contrat, le client est obligé de payer jusqu'à la fin du terme de celui-ci même s'il n'utilise pas les prestations. Une résiliation de la part du client avant la mise en service des prestations de TalkTalk oblige le client à payer à TalkTalk tous les coûts engendrés dans ce contexte.
5. Résiliation offres mobile sans taxe mensuelle (TalkTalk Mobile) Le contrat peut être résilié à tout moment. La résiliation doit nous être parvenue par écrit.
6. Résiliation offres mobile avec durée contractuelle minimale (TalkTalk Mobile) Le contrat est conclu pour une durée déterminée et ne peut être résilié par écrit qu'avant le délai de préavis. TalkTalk facture une pénalité si le client résilie pendant la durée contractuelle.
7. Résiliation offres mobile sans durée contractuelle minimale (TalkTalk Mobile) Le contrat peut être résilié par écrit à tout moment en respectant le délai de résiliation.

IV. Prestations de TalkTalk

1. Les prestations à effectuer par TalkTalk résultent des mandats ou commandes du client se rapportant à une offre de TalkTalk.
2. Les prestations et tarifs proposés peuvent être adaptés couramment et être modifiés en tout temps. TalkTalk informe le client par écrit 14 jours avant une augmentation de tarif. Le droit du client à la résiliation en tout temps pour les contrats présélection et mobile selon le chiffre III.1-III.6 n'est pas touché. Lors de modifications dans les tarifs Internet, le client

est autorisé à résilier le contrat pour l'entrée en vigueur des modifications, s'il devait être considérablement désavantagé par les modifications des tarifs ou prestations. Ce droit de résiliation extraordinaire s'éteint avec l'entrée en vigueur des modifications.

3. Afin d'exécuter les prestations offertes, TalkTalk peut en tout temps requérir la collaboration de tierces personnes.
4. TalkTalk fournit des services nationaux et internationaux de grande qualité dans le secteur des télécommunications mobiles nationales. Toutefois, il n'est pas possible à TalkTalk de garantir un service totalement exempt d'interruption ou de perturbation. TalkTalk décline toute responsabilité en raison de tels événements.

V. Obligations des clients

1. En utilisant les prestations de TalkTalk, le client s'oblige à respecter ces CG, les autres conventions passées, ainsi que les dispositions légales.
2. Le client répond de l'utilisation de sa connexion, de l'emploi de mots de passe, respectivement de l'utilisation des services mis à disposition, notamment en cas de choix de numéros plus chers et en cas d'utilisation par des tierces personnes. Le client garde secret toutes les données du contrat, comme les codes et mots de passes. Il s'engage en particulier à garder ces données en sécurité et à ne les rendre accessibles à personne. Il est tenu responsable de tout dommage résultant de la non-observation de cette disposition de protection. Le client doit en outre informer immédiatement TalkTalk de toute utilisation prohibée ou de la perte de ses données contractuelles.
3. Le client est responsable de ses propres composants Hard- et Software (programmes et configurations PC inclus). TalkTalk n'assume en particulier aucune garantie que l'utilisation de son service avec les terminaux fournis par le client et les réglages entrepris par celui-ci est possible.
4. Le client est tenu d'informer immédiatement TalkTalk de toute modification de ses données personnelles qui se rapporte au contrat (notamment changement d'adresse).
5. Stipulations supplémentaires Internet
Le client procède aux envois et aux réceptions, en particulier de contenus, selon sa seule responsabilité. Il répond entièrement de tout accès non-autorisé de tierces personnes aux services Internet. Le client demeure responsable de toute utilisation du service Internet au moyen de sa connexion. Il protège son installation, ses appareils et données (programmes inclus) contre tout accès non-autorisés et contre les manipulations de la part de tierces personnes. Il prend des mesures contre les incursions dans des systèmes étrangers et contre la propagation de virus. Si le client devait contrevenir aux dispositions des présentes CG ou abuser des services Internet, TalkTalk se réserve le droit de cesser avec effet immédiat ses services Internet, dans chaque cas particulier. Le client demeure toutefois obligé de s'acquitter des taxes convenues jusqu'au terme de la durée déterminée du contrat Internet. Si TalkTalk est poursuivie par une action pénale, administrative ou civile, en raison de contenus qui s'avèrent avoir été envoyés ou reçus par le client, celui-ci doit soutenir entièrement TalkTalk et lui éviter tout dommage.

VI. Cartes SIM endommagées

TalkTalk remplacera gratuitement toute carte SIM retournée qui s'avère être affectée d'un défaut de fabrication. TalkTalk facturera CHF 40.- pour la carte SIM uniquement si elle sera explicitement exigée par le client. TalkTalk se réserve en outre le droit de bloquer, confisquer et/ou d'échanger la carte SIM à tout moment.

VII. Conditions générales spéciales valables pour TalkTalk Prepaid

1. Obligation d'enregistrement
Lors de l'achat d'un produit prépayé le client est obligé de

faire vérifier son identité avec une pièce d'identité officielle et valable. La carte SIM prépayée ne doit pas être vendue si cette vérification ne peut pas être faite (selon l'article 15 alinéa 5bis de la loi fédérale sur la surveillance de la correspondance par poste et télécommunication (LSCPT)). TalkTalk se garde le droit de demander aux clients de faire un réenregistrement si l'enregistrement est incomplet ou contient des fausses informations.

La carte SIM prépayée sera bloquée si le réenregistrement se ne fait pas dans le délai donné par TalkTalk. Le client aura encore 2 mois supplémentaires pour faire le réenregistrement. Si elle n'a pas été faite pendant ce délai, le numéro sera supprimé et le crédit de conversation sera perdu.

2. Inactivité

L'OFCOM (L'Office fédéral de la communication) exige que les numéros mobiles prépayée inactives (pas de communication sortant et entrant) depuis 2 ans doivent être désactivés. TalkTalk va désactiver les numéros mobiles concernés sans notification spéciale après 4 mois. Le numéro mobile sera supprimé et ne pourra plus être réactivé. Le crédit de conversation restant sera perdu.

3. Informations importantes

Pour votre propre sécurité évitez de transmettre votre carte SIM TalkTalk à des tierces personnes inconnues. Si des actes criminels sont commis avec cette carte SIM, nous serons obligés, dans le cadre des investigations policières, de publier l'identité du premier acheteur. TalkTalk transmettra des messages et notifications soit oralement ou par écrit par SMS. Le message est considéré d'être reçu lors de la réception du message ou du SMS. Ceci n'est pas le cas si la perte ou le vol de la carte SIM était signalé à TalkTalk auparavant. Le crédit de conversation peut à tout moment être interrogé et augmenté. Un crédit négatif sera compensé avec la prochaine recharge. Un remboursement du crédit de conversation est exclu. Le crédit de conversation est perdu lors d'une portabilité du numéro mobile de TalkTalk Prepaid à un autre opérateur. Le crédit de conversation jusqu'à un montant total de CHF 100.- pourra être gardé lors du changement de TalkTalk Prepaid à TalkTalk Mobile.

VIII. Conditions générales spéciales valables pour accords d'achat et de paiement échelonné

1. Garantie appareils

Le client est responsable du bon fonctionnement et de la compatibilité de son appareil avec l'infrastructure TalkTalk. Si l'appareil est défectueux, les clients peuvent faire valoir la garantie du fabricant d'une durée de 24 mois, valable pour les appareils de toutes les marques vendus par TalkTalk. La prétention à la garantie dépend des conditions du fabricant concerné. TalkTalk ne fournit par ailleurs aucune garantie sur les appareils vendus.

Le client est tenu de contrôler l'appareil immédiatement après son achat et de réclamer les défauts sans attendre. En cas de défaut immédiatement annoncé par le client, TalkTalk respectivement le fabricant à le choix entre réparer l'appareil ou le remplacer par un appareil de même valeur. La résolution du contrat est exclue. C'est l'obligation du client à sauvegarder les données enregistrées sur l'appareil. Toute responsabilité pour la perte de données est exclue. Exclue de la garantie sont une usure normale de l'appareil, une utilisation non conforme, des défauts causés par des influences extérieures (violence, chute, eau, humidité, chaleur, froid, programme malveillant, virus, etc.) ainsi que l'incompatibilité de l'appareil avec les infrastructures techniques. Toute manipulation par le client à l'intérieur de l'appareil entraîne l'extinction du droit à la réparation ou à l'échange.

2. Paiement échelonné

Si le client a signé un accord de paiement par mensualités avec TalkTalk, le nombre et le montant des paiements mensuels/frais d'administrations, ainsi qu'un éventuel compte, sont

Conditions générales de vente

TalkTalk SA



fixés dans l'accord d'achat et de paiement par mensualités. Les mensualités sont facturées sur la facture du contrat mobile.

Les conditions de paiement sont énoncées au chiffre IV des CG. Le paiement par mensualités est sans intérêts. L'accord de paiement par mensualités est lié à un contrat de téléphonie mobile. Le client est autorisé à régler à tout moment les sommes dues en une fois. L'appareil financé est la propriété du client. Le client ne sera dispensé en aucune circonstance de son obligation d'exécution de l'accord de paiement par mensualités, donc du paiement des mensualités, que l'appareil lui soit volé, qu'il le cède à un tiers ou qu'il en transfère la propriété à un tiers.

3. Résiliation de l'accord de paiement échelonné

L'accord de paiement par mensualités est réputé résilié lorsque le client a payé toutes les mensualités dues; le client résilie le contrat de téléphonie mobile sur lequel porte l'accord d'achat et de paiement par mensualités; TalkTalk résilie le contrat de téléphonie mobile pour juste motif ou TalkTalk résilie l'accord de paiement par mensualités pour juste motif; le contrat de téléphonie mobile change de titulaire. Dans les cas ci-dessus, toutes les mensualités encore dues sont exigibles immédiatement. La résiliation réglementaire du contrat de téléphonie mobile sur lequel porte l'accord d'achat et de paiement par mensualités par TalkTalk des présentes conditions particulières ne concerne pas l'accord de paiement par mensualités.

IX. Conditions de paiement

1. Le client s'engage à payer le montant figurant dans la facture. Le délai de paiement est mentionné sur la facture. TalkTalk est autorisé à reporter dans le temps la facturation des montants de peu d'importance. Les conversations intervenues en utilisant TalkTalk sont facturées selon les tarifs TalkTalk en vigueur.

2. Les réclamations concernant les montants des factures doivent être effectuées par écrit dans un délai de trente jours dès la réception de la facture. Après ce délai, la facture est réputée acceptée.

3. Si le client ne remplit pas son obligation de paiement, il se trouve en demeure, sans sommation, à l'échéance du délai de paiement et doit payer des intérêts de retard à hauteur de 7%. TalkTalk est autorisée à facturer au client des frais de rappel pouvant s'élever jusqu'à CHF 40.- par rappel de paiement et à exiger CHF 40.- pour la mise hors service/remise en service de la connexion. De plus, TalkTalk est autorisée à suspendre ses prestations contractuelles, jusqu'à ce que le client ait rempli ses obligations de paiement. Les coûts survenant chez TalkTalk du fait de la suspension des prestations contractuelles sont à la charge du client.

4. L'obligation de paiement existe également au regard des montants des factures, qui résultent de l'utilisation autorisée ou non-autorisée de la connexion par des tierces personnes.

5. TalkTalk se réserve en outre le droit de définir, à la conclusion ou pendant la durée de l'offre de services, des limites de crédit, des paiements anticipés ou des prestations de garantie. Si le client a atteint sa limite de crédit ou ne s'acquitte pas de son obligation de paiement,

TalkTalk peut bloquer le raccordement correspondant avec effet immédiat ou résilier le contrat d'abonnement.

6. La compensation avec des créances du client est exclue.

7. Les frais pour paiement par bulletin de versement au guichet postal seront facturés au client ultérieurement. Pour certains modes de paiement, TalkTalk se réserve le droit de percevoir une majoration selon le principe du responsable des coûts.

8. Nous vous informons que les données de demande et/ou de commande que vous avez indiquées seront transmises à la société CRIF SA à Zurich pour vérification de votre identité resp. de votre solvabilité. Pour en savoir plus, veuillez consulter www.mycrifdata.ch.

X. Secret des télécommunications et protection des données

1. TalkTalk respecte le secret des télécommunications et utilise les données des clients en respectant strictement les dispositions relatives à la protection des données.

2. Le client donne son accord au fait que ses données personnelles, dans la mesure où elle sont nécessaires à la prestation de services de TalkTalk, soient conservées par celle-ci pendant la durée du contrat.

3. TalkTalk peut traiter ou faire traiter les données du client en Suisse et à l'étranger, dès lors et aussi longtemps que ceci est nécessaire à sa prestation de service et à l'obtention de la rémunération due pour la dite prestation.

4. Dans le cadre du traitement des données personnelles qui sont nécessaires à la conclusion et à la réalisation d'un contrat, TalkTalk peut échanger des données avec des autorités et entreprises chargées de la poursuite pour dettes ou l'information en matière de crédit. Elle peut également leur transmettre ses données. Cet échange et cette transmission doivent cependant s'effectuer dans le cadre de l'examen de solvabilité ou servir au recouvrement de créances.

5. Le client donne son accord au fait que TalkTalk traite et utilise l'organisation des services de télécommunication de TalkTalk selon les besoins.

XI. Responsabilités pour utilisation abusive et interceptions frauduleuses

1. En cas de risque d'utilisation abusive (par exemple en cas de perte ou de vol des appareils mobiles et/ou des cartes SIM), le client doit immédiatement informer le service clientèle par téléphone (hotline gratuite: 0800 300 250) et confirmer ces informations par écrit. Si le client ne se conforme pas à cette obligation de déclaration, il est responsable de tous les dommages et frais occasionnés.

2. Pour des raisons techniques, il n'est pas possible de garantir une protection complète contre les accès non autorisés ou les interceptions frauduleuses. TalkTalk décline toute responsabilité en raison de tels événements.

XII. Suppression des numéros d'appel

Les services mobile de TalkTalk permettent de masquer l'affichage du numéro de téléphone chez la personne appelée ou celui de l'appelant. Le descriptif des prestations comporte de plus amples informations à ce sujet. Le masquage de l'affichage n'est toutefois pas toujours possible dans le cas où l'appel est transmis sur le réseau d'un fournisseur tiers.

XIII. Prestations particulières

1. Certains plans de tarif de TalkTalk prévoient des minutes gratuites. De telles minutes gratuites ne sont concédées dans tous les cas qu'à des clients qui utilisent TalkTalk comme fournisseur unique de services de télécommunication (pour autant que l'offre de prestation de TalkTalk le permette). Les minutes gratuites ne seront pas offertes pour des buts commerciaux ni pour n'importe quel but qui s'écarte d'un usage privé usuel. TalkTalk se réserve expressément le droit, selon sa seule appréciation, de supprimer les minutes gratuites à ses clients au cas où le «Fair use policy» ne serait pas respecté.

2. À moins que des produits individuels ne soient expressément destinés à le faire, les abonnements mobiles ne sont pas destinés à remplacer Internet fixe. Cela s'applique par exemple avec l'utilisation stationnaire d'une carte SIM dans un routeur ou un appareil hotspot. Toute utilisation autre que celle prévue est considérée comme une utilisation inappropriée. Dans de tels cas, TalkTalk peut suspendre ou restreindre la fourniture de services ou prendre toute autre mesure appropriée. Les clients qui ont une consommation mensuelle de données

supérieure à 97% de tous les autres clients sont limités, sur la base d'une moyenne trimestrielle (à partir de mars 2020: environ 40 Go par mois). Dans de tels cas, les options Data Booster peuvent être activées pour une navigation rapide.

XIV. Responsabilité

TalkTalk ne répond que pour les dommages du client qui sont en lien direct avec l'accomplissement des obligations contractuelles et qui ont été causés de manière volontaire ou par manquement grave à la diligence requise de la part de TalkTalk ou des auxiliaires de celle-ci. Dans ce cas, la responsabilité est limitée, au maximum, à CHF 20000.- par événement dommageable. La responsabilité pour négligence légère de la part de TalkTalk ou des auxiliaires de celle-ci est exclue. En aucun cas, TalkTalk ne répond pour des dommages consécutifs, des dommages de tierces personnes, pour le gain manqué, pour les pertes de données ou pour utilisation de ses services de manière contraire au droit ou au contrat.

XV. Divers

1. TalkTalk se réserve le droit de modifier en tout temps ces CG et toute autre disposition contractuelle. Les modifications seront communiquées au client de la manière appropriée. En matière de devoir de communication pour augmentation de tarif, le chiffre IV.2. s'applique. Sous réserve de cette disposition, toutes conventions accessoires, modifications et compléments au présent contrat, en particulier aux présentes CG requièrent la forme écrite pour leur validité.

2. Si une disposition spécifique de ces CG devait s'avérer invalide, cela ne toucherait en aucun cas la validité de ces CG dans leur ensemble.

3. Le client ne peut pas transmettre les droits et obligations découlant du contrat.

4. Le droit Suisse s'applique matériellement à ces CG, au contrat avec le client ainsi qu'à tout litige résultant de ou étant en relation avec ces CG ou le contrat. Le for exclusif pour tout litige est Rotkreuz.

Rotkreuz, octobre 2020