
Conditions générales

TalkTalk SA

1 Champ d'application

Les présentes Conditions générales (ci-après «CG») s'appliquent à tous les produits et services fournis au client par TalkTalk SA (ci-après «TalkTalk»).

Les conditions générales du client ne seront pas reconnues, même dans les cas où TalkTalk ne les contestent pas expressément.

Le type et l'étendue des prestations contractuelles sont définis par ailleurs dans les dispositions des contrats respectifs, le catalogue de frais, les descriptifs des prestations actuelles (fiches de tarif), les conditions d'offre indiquées dans la publicité, les fiches d'information ou sur www.talktalk.ch.

En cas de contradictions, les dispositions du contrat prévalent sur les CG.

Ces CG remplacent toutes les versions précédentes.

2 Conclusion du contrat

Le contrat avec TalkTalk est conclu dès lors que TalkTalk accepte la demande du client. Le contrat débute au plus tard au moment de l'activation ou de l'utilisation du service correspondant. TalkTalk se réserve le droit de refuser des demandes. Ces CG entrent en vigueur avec la conclusion du contrat.

3 Fin du contrat

Le contrat est à durée illimitée. Il peut être résilié dès lors qu'il n'y a plus de durée minimale de service ou de renouvellement en cours. Sauf convention contraire, chaque partie peut résilier une prestation à la fin du mois dans le respect d'un délai de préavis de deux mois.

Les résiliations d'abonnements mobiles, Internet, réseau fixe et TV doivent s'effectuer soit par téléphone (0800 300 250, gratuit en Suisse) soit via le formulaire de contact en ligne sur www.talktalk.ch. Les résiliations avec portage de numéro d'appel sont acceptées à condition que le nouvel opérateur les transmette par voie électronique sur ordre du client dans le cadre du processus de portage.

Indépendamment de toute durée contractuelle minimale, TalkTalk peut résilier des contrats à la fin de chaque mois dans le respect d'un préavis de deux mois.

4 Durée contractuelle minimale

Il est possible de prévoir des durées contractuelles minimales pour les différentes prestations. Pendant ces durées, il est impossible de modifier le pack de prestations à la demande du client, ou alors uniquement moyennant des coûts définis par TalkTalk. Néanmoins, une fois passée la durée contractuelle minimale, une résiliation sans supplément est possible dans le respect d'un préavis de deux mois à la fin du mois. Si le client effectue sa résiliation pendant la durée contractuelle minimale («résiliation anticipée») ou si TalkTalk opère une résiliation anticipée pour juste motif (cf. chiffre 5), le client devra payer à TalkTalk les mensualités restantes jusqu'à l'expiration de la durée contractuelle minimale. Le montant des mensualités restantes est calculé en fonction de la durée restante et des frais d'abonnement convenus. Sous réserve de réglementations contraires. En cas de résiliation anticipée par TalkTalk sans motif cité au chiffre 5 ni retard de paiement, le client ne doit aucune mensualité restante.

5 Résiliation pour juste motif

TalkTalk se réserve le droit, pour juste motif, de résilier sans préavis les contrats correspondants avec le client, ou l'intégralité ou certaines des prestations qu'il contient. En voici une liste non exhaustive:

- a) Le client semble utiliser les services à des fins contraires au contrat.
- b) Une autorité judiciaire ordonne à TalkTalk, en force de chose jugée, de ne plus proposer ses prestations au client.
- c) Le client entrave l'utilisation des réseaux de TalkTalk ou de tiers.
- d) Il y a lieu de penser que le client a fourni des informations inexactes ou incomplètes lors de la conclusion du contrat.
- e) Le client est en retard de paiement malgré un rappel.
- f) La résiliation s'impose en raison d'intérêts publics supérieurs.
- g) Présence d'une fraude

TalkTalk a le droit de facturer des frais au client pour la réactivation d'un contrat.

Le client peut résilier sans préavis le contrat correspondant avec TalkTalk pour juste motif, dont voici une liste non exhaustive:

- a) TalkTalk viole délibérément et durablement le contrat et n'y remédie pas malgré un avertissement approprié par le client.
- b) Le réseau est indisponible sur le lieu du domicile ou au siège du client pendant plus de 14 jours consécutifs (sauf cas de force majeure).
- c) Le client déménage en Suisse et ne peut plus utiliser les services en permanence (pendant 14 jours consécutifs) à son nouveau domicile.
- d) En cas de déménagement à l'étranger, à condition que le client présente un document officiel et n'ait pas bénéficié d'une remise (p. ex. promotion à durée limitée, appareil à prix réduit) au cours des six derniers mois.
- e) En cas de décès du client, avec effet à la date du décès.

6 Prestations de TalkTalk

Les prestations à effectuer par TalkTalk résultent des mandats ou commandes du client se rapportant à une offre de TalkTalk.

Les produits et services fournis sont facturés selon les tarifs TalkTalk en vigueur. Afin d'exécuter les prestations offertes, TalkTalk peut en tout temps requérir la collaboration de tierces personnes.

TalkTalk fournit des services nationaux et internationaux d'une qualité irréprochable dans le secteur des télécommunications mobiles. 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.

TalkTalk est totalement libre dans le choix des moyens techniques utilisés pour fournir les services convenus. Les dérangements du ressort de TalkTalk seront résolus dans les plus brefs délais. TalkTalk est libérée de l'obligation de prestations en cas de force majeure. La force majeure désigne tous les événements imprévisibles et les événements dont l'impact sur l'exécution du contrat n'engage la responsabilité d'aucune partie. TalkTalk n'est pas tenue de contrôler l'utilisation effective de services. Si les coûts d'utilisation augmentent de manière significative pour le client, TalkTalk peut, sans y être obligée, en informer le client.

7 Prestation du client

En utilisant les prestations de TalkTalk, le client s'oblige à respecter ces CG, les autres conventions passées et les dispositions légales, et à régler les services utilisés dans les délais.

Il convient de conserver soigneusement et séparément des terminaux les codes PIN, PUK et autres codes de sécurité / mots de passe attribués au client, ainsi que la carte SIM, et de ne pas les transmettre à des tiers. De plus, il est recommandé au client d'activer et de modifier régulièrement ses codes PIN. Le client doit signaler immédiatement tout vol de carte SIM ou d'un terminal équipé d'une eSIM. Le client devra payer les taxes d'utilisation jusqu'au blocage de la connexion.

Le client est responsable de ses propres composants matériels et logiciels (programmes, applications 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.

Lors de l'inscription ou de l'enregistrement, le client est tenu de prouver son identité en présentant une pièce d'identité officielle. Le client est tenu d'informer immédiatement TalkTalk de toute modification de ses données personnelles qui se rapporte au contrat (notamment changement d'adresse). TalkTalk peut interrompre les prestations dues selon le contrat jusqu'à ce que le client lui ait communiqué les données exactes et complètes et ait prouvé son identité. Cela n'impacte en rien l'obligation, par le client, de payer les prestations.

7.1 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 autorisé 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.

8 Conditions générales spéciales valables pour TalkTalk Prepaid

8.1 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 ne se fait pas dans le délai donné par TalkTalk. Le client aura encore deux mois supplémentaires pour faire le réenregistrement. Dans le cas contraire, le numéro sera supprimé et le crédit de conversation sera perdu.

8.2 Inactivité

TalkTalk désactivera les numéros de mobiles inactifs (aucune communication entrante ou sortante) sans notification spéciale au bout de trois mois. Le numéro mobile sera supprimé au bout de six mois supplémentaires et ne pourra plus être réactivé. Le crédit de conversation restant sur la carte SIM TalkTalk Prepaid sera perdu.

8.3 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 enquêtes policières, de publier l'identité du premier acheteur. TalkTalk transmettra des messages et notifications soit oralement, soit par écrit par SMS. Le message est considéré comme reçu dès 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 consulté et augmenté. Tout crédit négatif est compensé à la recharge suivante. Tout remboursement du crédit de conversation est exclu. Le crédit de conversation est perdu lors d'un portage du numéro mobile de TalkTalk Prepaid à un autre opérateur.

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

9.1 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 (12 mois pour les produits Apple), valable pour les appareils de toutes les marques vendues 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 ou le fabricant a le choix entre réparer l'appareil ou le remplacer par un appareil de même valeur. Toute réhabilitation du contrat est exclue. Le client est tenu de sauvegarder les données enregistrées sur l'appareil. Toute responsabilité pour la perte de données est exclue. Sont exclus de la garantie 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. Si le produit a été vendu par un partenaire de distribution de TalkTalk, seules les dispositions de vente et de garantie de ce dernier s'appliquent.

9.2 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 acompte, sont 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 10 des CG. 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.

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 indiqués 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.

10 Conditions de paiement

Le client s'engage à payer le montant figurant dans la facture. Le délai de paiement est mentionné sur la facture. TalkTalk est autorisée à reporter dans le temps la facturation des montants de peu d'importance.

Les réclamations concernant les montants des factures doivent être effectuées par écrit dans un délai de 14 jours dès la réception de la facture. Après ce délai, la facture est réputée acceptée.

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 les intérêts de retard légaux. 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 l'activation et le blocage. Les frais de rappel et de blocage sont consignés dans le catalogue des frais sur www.talktalk.ch. Ce dernier peut être modifié par TalkTalk. Le cas échéant, ces modifications ne donnent nullement droit à une résiliation extraordinaire. 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. TalkTalk considérera également qu'il y a du retard si le client conteste une partie du montant de la facture mais ne paie pas l'autre partie non contestée ou que TalkTalk rejette l'objection du client car elle la juge injustifiée.

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.

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.

La compensation avec des créances du client est exclue.

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.

Le client est informé que les données de demande et/ou de commande qu'il a indiquées seront transmises à un établissement d'examen de crédits pour vérification de son identité et de sa solvabilité.

TalkTalk peut faire appel à tout moment à un tiers pour le recouvrement. Le client devra régler des taxes minimales associées et les verser directement à ce tiers intervenant pour le recouvrement. Au-delà de ces taxes minimales, le client devra s'acquitter des frais et dépenses individuels du tiers occasionnés par le recouvrement.

11 Secret des télécommunications et protection des données

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

Dans le cadre de la fourniture de services au client et dans le respect systématique des normes applicables en matière de protection des données, TalkTalk peut collecter elle-même des données à caractère personnel ou les recueillir via un tiers, les enregistrer, les traiter et les communiquer à un tiers. Si la loi le permet ou en cas d'intérêts supérieurs pour TalkTalk ou avec le consentement du client, TalkTalk peut traiter les données aux fins suivantes:

- a) vérifier les conditions requises pour la conclusion d'un contrat;
- b) remplir des obligations légales;
- c) remplir les obligations contractuelles vis-à-vis du client;
- d) préserver, entretenir et développer la relation client existante;
- e) personnaliser des services ou mettre à disposition des contenus sur mesure (p. ex. analyses des habitudes d'utilisation, intérêts des utilisateurs, démographie);
- f) vérifier l'adresse;
- g) éviter une utilisation non conforme des services (en particulier les cas de fraude);
- h) facturer, encaisser et contrôler la solvabilité;
- i) concevoir, optimiser et promouvoir des produits de TalkTalk.

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

Le client accepte que TalkTalk fasse appel à des tiers (fabricants, fournisseurs dans des pays appliquant d'autres normes en matière de protection des données) qui, dans le cadre de la fourniture de services depuis l'étranger, puissent accéder à des données personnelles ou de télécommunications de clients via les systèmes de TalkTalk et qu'ils puissent traiter ces données sur leurs sites à l'étranger. Ces tiers s'engagent à respecter les mesures requises conformément au droit suisse applicable en matière de traitement des données personnelles et de télécommunications. Si le client fait appel à un tiers pour des services TalkTalk, il accepte que TalkTalk communique à ce tiers les données clients à traiter dont il a besoin pour remplir ses obligations contractuelles vis-à-vis du client.

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

12 Responsabilités pour utilisation abusive et interceptions frauduleuses

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 clients 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.

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.

13 Suppression des numéros d'appel

Les services de mobile de TalkTalk permettent de masquer l'affichage du numéro de téléphone chez la personne appelée. 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.

14 Fair Use Policy

Les minutes gratuites ne sont pas proposées à des fins commerciales ou pour toute autre utilisation en dehors de l'usage privé habituel. 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.

D'autres conditions d'utilisation des services de TalkTalk sont disponibles dans la TalkTalk Fair Use Policy et font partie intégrante de ces conditions générales.

15 Modifications

TalkTalk se réserve le droit de modifier à tout moment les conditions contractuelles si ses intérêts légitimes le justifient. Ces modifications seront communiquées au client de la manière appropriée et dans le respect d'un délai de préavis d'au moins 14 jours. Le client devra accepter les modifications des conditions contractuelles justifiées pour des raisons opérationnelles ou techniques, à condition qu'elles soient avantageuses pour lui ou qu'elles n'aient qu'un impact relativement négligeable sur les prestations et qu'elles n'affectent aucune réglementation essentielle concernant la relation contractuelle. Sont en outre autorisées, sans cela ne donne le droit à une résiliation anticipée ou extraordinaire pour le client, les modifications réalisées dans le cadre de directives légales (p. ex. augmentation de la taxe sur la valeur ajoutée ou des taxes pour droit d'auteur), de décisions judiciaires ou de l'inflation ou dans le cadre de l'adaptation du catalogue des frais.

TalkTalk peut adapter les prix à l'inflation sans cela ne donne le droit à une résiliation anticipée ou extraordinaire pour le client. Le calcul de l'inflation repose sur l'indice national des prix à la consommation (IPC) de l'Office fédéral de la statistique (situation: décembre 2020). L'indice de départ correspond à l'IPC de décembre 2020, à 100 points. En cas d'ajustement tarifaire, le nouveau prix s'élève au montant maximum suivant: ancien prix x valeur actuelle de l'indice / indice de départ (premier ajustement de l'indice de départ = décembre 2020, ajustements suivants de l'indice de départ = mois/année du dernier ajustement). Pour les offres d'approvisionnement de base s'appliquent par ailleurs les plafonds tarifaires définis par le droit des télécommunications. Si TalkTalk procède à ce type d'ajustement tarifaire uniquement pour certains services, cela ne signifie pas qu'elle renoncera à ajuster d'autres prestations par la suite. TalkTalk peut adapter ses prix à l'inflation au maximum une fois par année civile. TalkTalk informera les clients concernés à l'avance de tout ajustement tarifaire lié à l'inflation. Si TalkTalk diminue les prix, elle peut également modifier les éventuels rabais accordés avant cette réduction.

Les motifs cités dans cette section ne donnent nullement droit à une résiliation extraordinaire.

16 Responsabilité

TalkTalk décline toute responsabilité en cas de force majeure ou de dommages qui ne lui sont pas imputables, en cas de résiliation pour juste motif ou pour tout blocage qui en résulterait. 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 à CHF 10 000.– maximum 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 des dommages consécutifs, des dommages de tierces personnes, du gain manqué, des pertes de données ou de l'utilisation de ses services de manière contraire au droit ou au contrat.

17 Divers

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. Sous réserve de cette disposition, toute convention accessoire, toute modification et tout complément au présent contrat, en particulier aux présentes CG, requiert la forme écrite pour être valable.

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

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

Le droit Suisse s'applique 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, juillet 2023