

1. OBJET DU CONTRAT

Les présentes Conditions particulières s'appliquent à tous les services Internet et TV OTT que MTEL Schweiz GmbH («MTEL») fournit au client sous la marque ou le nom de «MTEL». La nature et le volume des prestations contractuelles sont, en outre, définies dans les Conditions générales (CG), la grille tarifaire, les dispositions du contrat respectif ainsi que les descriptions actuelles des prestations sur www.mtel.ch/fr/legal. En souscrivant aux services correspondants, le client est réputé avoir accepté les présentes Conditions particulières. En cas de divergence ou de lacune entre les documents contractuels suivants, la hiérarchie suivante s'applique par ordre décroissant, à moins que et dans la mesure où (i) un élément contractuel de rang supérieur se réfère explicitement à une disposition d'un élément contractuel de rang inférieur ou (ii) un élément contractuel de rang inférieur prévoit des obligations plus spécifiques en désignant expressément le paragraphe auquel il est dérogé:

1. Les dispositions du contrat
2. Les Conditions particulières relatives aux services respectifs
3. Les Conditions générales
4. Les actuelles descriptions des prestations et conditions des offres

2. SERVICES INTERNET

MTEL met à la disposition du client un accès à Internet. Les détails concernant les services Internet respectifs sont indiqués dans les descriptions des prestations et dans les contrats individuels. MTEL ne garantit pas de bande passante minimale. Les vitesses de transfert indiquées représentent les meilleures performances possibles et ne peuvent pas être garanties. Le débit Internet effectif dépend de différents facteurs indépendants de la volonté de MTEL (par exemple de la connexion, de la distance jusqu'au central téléphonique le plus proche, de la qualité et de la longueur des lignes, etc.) et peut être inférieur au débit Internet maximal indiqué. L'utilisation simultanée de l'offre TV OTT ou d'autres services nécessitant une connexion Internet ainsi que des services Internet peut avoir un impact négatif sur le volume des prestations de services Internet. L'utilisabilité du WiFi dépend des conditions locales sur le lieu du client. MTEL n'assume aucune garantie à cet égard. En outre, MTEL ne saurait garantir que les informations échangées via l'accès Internet (par exemple les e-mails) sont bien livrées au client ou au destinataire. Afin de bénéficier des services Internet, le client doit être raccordé au réseau. Dans le cas contraire, un raccordement au réseau sera également installé dans le cadre de la mise en place du produit Internet. Le coût de la mise en place sera communiqué au client au moment de la soumission de l'offre et figure dans la description des prestations.

3. SERVICES TV OTT

3.1. Généralités

MTEL permet au client d'accéder à un grand nombre de chaînes de télévision et de stations de radio. Les détails concernant les prestations ainsi que les chaînes de télévision / stations de radio actuellement disponibles sont présentés et définis dans les descriptions des prestations et dans les contrats concrets. Le client est responsable de l'acquisition et de l'installation d'un terminal TV compatible. MTEL ne garantit ni l'actualité, ni l'exactitude, ni l'exhaustivité des informations disponibles via le guide TV électronique. La disponibilité et le contenu de l'option MTEL Replay dépendent des services TV et des différentes chaînes de télévision. La liste des chaînes disposant de la fonction option MTEL Replay figure dans la description des prestations. MTEL se réserve le droit d'élargir ou de restreindre de manière minimale l'offre de chaînes ou certaines fonctions TV (notamment la disponibilité de certaines chaînes TV et stations de radio, les fonctions HD, les caractéristiques de l'option MTEL Replay et les chaînes / stations prises en charge, le guide TV électronique et/ou d'autres fonctions), sans que cela ne donne au client le droit de résilier le contrat ou de bénéficier d'une réduction du prix. MTEL fait remarquer expressément qu'elle ne diffuse que des chaînes ou des émissions pour lesquelles elle possède les droits de diffusion nécessaires et que, par conséquent, il est possible que certaines émissions soient assombries pendant leur projection et ne soient pas diffusées si les droits de diffusion nécessaires à leur diffusion ne sont pas disponibles. Le client prend acte du fait que les contenus mis à disposition au moyen des services TV sont protégés, en tout ou partie, par des droits de propriété intellectuelle. Pour des raisons de licence, la pause en direct, l'enregistrement et l'option Replay ne peuvent être utilisés que dans le cercle familial privé et non à des fins commerciales ou professionnelles. En particulier, la réception et l'utilisation de tels émetteurs dans des lieux accessibles au public, notamment dans des cafés, restaurants, hôtels, cinémas, théâtres, vitrines, etc. ainsi que la location et l'enregistrement de certaines parties de programmes pour une utilisation en dehors du cercle familial privé ne sont pas autorisés. Sur demande, MTEL peut accorder une dérogation écrite afin de permettre une telle utilisation.

3.2. Conditions d'utilisation des décodeurs / applications TV (OTT)

Les présentes Conditions d'utilisation s'appliquent à l'utilisation de l'application TV et à toutes les transactions que le client effectue au moyen de l'application TV. Le client accepte les présentes Conditions d'utilisation et les Conditions générales (CG) de MTEL lors de la conclusion du contrat. Dans le cadre de l'achat de l'application TV via l'App Store d'un tiers (comme Apple, Google, etc.), les dispositions légales relatives à l'achat de l'application du fournisseur concerné s'appliquent également. L'application TV permet d'obtenir des services TV via une application sur des terminaux mobiles ou connectés à Internet. Les prix, le volume des prestations et les dispositions relatives à la durée et à la résiliation figurant dans les descriptions des prestations de MTEL disponibles sur www.mtel.ch/fr/legal s'appliquent. Les fonctionnalités mises à la disposition du client dépendent de la version de l'application utilisée. L'utilisation de certains contenus disponibles via l'application TV peut être réservée aux personnes ayant un âge minimum. Si un client utilise les services TV via le réseau mobile de MTEL ou d'un tiers, les frais éventuels liés à la transmission des données sont définis dans le contrat correspondant. Si les services TV sont utilisés via le WiFi ou un hotspot, le client doit s'assurer que le propriétaire de la connexion concernée accepte qu'il utilise son accès Internet, dans la mesure où il n'en est pas le propriétaire. Le client prend acte du fait que l'utilisation simultanée des services TV et Internet peut avoir un impact négatif sur leur volume de prestations respectif. MTEL se réserve le droit d'élargir ou de restreindre de manière minimale l'offre de chaînes ou certaines fonctions TV (notamment la disponibilité de certaines chaînes TV et stations de radio, les fonctions HD, les caractéristiques de l'option Replay et les chaînes / stations prises en charge, le guide TV électronique et/ou d'autres fonctions), sans que cela ne donne au client le droit de résilier le contrat ou de bénéficier d'une réduction du prix. Le client prend acte du fait que les contenus mis à disposition au moyen des services TV sont protégés, en tout ou partie, par des droits de propriété intellectuelle. Le client reconnaît que les offres de l'application TV sont réservées aux personnes résidant en Suisse. Pour des raisons de licence, les services TV en direct ne peuvent pas être utilisés en dehors de la Suisse. Le client confirme s'abstenir d'utiliser ces services à l'étranger. Il est interdit au client de contourner les mesures techniques prises en vue de garantir l'utilisation exclusive en Suisse, comme le géoblocage. Pour des raisons de licence, l'application TV ne peut être utilisée qu'à titre privé et non à des fins commerciales ou professionnelles. En particulier, la réception et l'utilisation de tels émetteurs dans des lieux accessibles au public, notamment dans des cafés, restaurants, hôtels, cinémas, théâtres, vitrines, etc. ainsi que la location et l'enregistrement de certaines parties de programmes pour une utilisation en dehors du cercle familial privé ne sont pas autorisés. Sur demande, MTEL peut accorder une dérogation écrite afin de permettre une telle utilisation. Le client se voit accorder un droit inaccessibles et limité dans le temps d'utiliser l'application TV sur un terminal pendant toute la durée du contrat. Tout autre droit est exclu et demeure la propriété de MTEL.

4. OPTIONS

4.1. Généralités

Les options des services cités précédemment comportent des fonctions supplémentaires. Elles sont soit proposées gratuitement soit facturées dans le cadre d'un abonnement ou sur la base de l'utilisation du service. Les conditions relatives aux services concernés s'appliquent également. La disponibilité de certaines options selon l'abonnement et leur volume de prestations sont indiqués dans les descriptions des prestations. MTEL se réserve le droit d'élargir, de restreindre, de suspendre ou de modifier de toute autre manière les options à tout moment. Dès lors que le client a souscrit une telle option, ces modifications lui seront communiquées à l'avance de manière appropriée. Le paragraphe 20 des CG s'applique. La restriction ou la suppression d'une option n'affecte pas le contrat sous-jacent.

4.2. Décodeurs TV supplémentaires

L'utilisation des décodeurs TV supplémentaires dépend de la bande passante de la connexion Internet. En fonction de la bande passante, l'utilisation simultanée de plusieurs décodeurs peut, dans certaines circonstances, entraîner des perturbations des services TV et Internet. Le nombre de décodeurs TV supplémentaires ou l'utilisation simultanée de plusieurs décodeurs TV dépend du tarif et se limite à 2 unités maximum par contrat.

4.3. Services de contenu

MTEL propose d'autres services payants en option, comme la vidéo à la demande ou des options supplémentaires de télévision payante. Les tarifs et les frais applicables sont ceux publiés dans les descriptions des prestations sur www.mtel.ch/fr/legal. Si une telle option provient d'un fournisseur tiers, le client conclut le contrat y afférent avec ce dernier et les termes et conditions de ce contrat s'appliquent. Dans un tel cas de figure, les frais peuvent être facturés par MTEL au nom et pour le compte du fournisseur tiers en question. En cas d'augmentation des prix des offres de ces fournisseurs tiers, le client n'a pas le droit de résilier les services TV de MTEL. Le client est informé que MTEL n'a généralement aucun contrôle sur la disponibilité générale des contenus proposés par des fournisseurs tiers, notamment en cas de perturbations des signaux en dehors du champ de compétence de MTEL.

4.4. Durée contractuelle des options

A moins que la grille tarifaire, les descriptions des prestations ou les CG des services de contenu payants n'en disposent autrement, les options sont généralement soumises à une durée contractuelle minimale d'un mois. Sauf mention contraire dans les descriptions des prestations, les options peuvent être résiliées quotidiennement. La résiliation d'un service s'applique aussi à toutes les options associées au service résilié. La résiliation d'une option n'affecte pas le service sous-jacent. Cependant, si un service est résilié alors qu'il est associé à une option dont la durée contractuelle minimale n'a pas encore expiré, le client doit verser les frais au titre de l'option jusqu'à l'expiration de la durée contractuelle minimale. Ces frais sont exigibles immédiatement.

5. RABAIS

Certaines offres prévoient un rabais promotionnel, un rabais pour produits combinés ou un rabais de quantité sur la taxe de base des abonnements achetés éligibles à un rabais. Sauf disposition contraire dans les descriptions des prestations ou dans une offre, les rabais ne sont pas cumulables et ne sont possibles que si les services éligibles à un rabais sont indiqués sur la même facture.

6. MISE À DISPOSITION DU MATÉRIEL DE MTEL

Le matériel mis gratuitement à la disposition du client par MTEL, comme par exemple les décodeurs TV, les routeurs WiFi, etc. reste la propriété de MTEL pendant toute la durée du contrat. MTEL se réserve le droit de fournir du matériel à l'état neuf, mais pas nécessairement sorti d'usine. Le client est tenu de prendre soin du matériel. Le matériel ne doit pas être utilisé à d'autres fins que celles prévues par le contrat. Il est notamment interdit d'ouvrir le matériel et d'apporter des modifications au logiciel et/ou au matériel. MTEL a le droit, mais pas l'obligation, d'accéder à tout moment au matériel et de consulter, modifier, mettre à jour ou supprimer les données techniques ou les logiciels qui s'y trouvent à des fins de configuration, de maintenance ou d'optimisation et/ou d'extension de ses services via Internet. MTEL n'est pas responsable des pertes de données subies par le client. C'est le cas notamment lorsque ces pertes sont survenues suite au remplacement d'un matériel ou logiciel défectueux ou après l'exécution de la télé-maintenance. A l'expiration de la durée contractuelle, le client est tenu de restituer l'appareil intact à MTEL sous 30 jours. En cas d'utilisation non conforme au contrat, MTEL est autorisée à demander une restitution anticipée. S'il manque à cette obligation, le client est tenu de verser à MTEL une indemnité pour chacun des appareils, quel que soit leur âge, s'élevant à CHF 149.- pour les routeurs WiFi et à CHF 99.- pour les décodeurs TV.

7. PAIEMENT ÉCHELONNÉ / PLAN DE PAIEMENT

Si MTEL et le client ont conclu un accord de paiement échelonné («plan de paiement»), le nombre et le montant des mensualités ainsi que tout acompte éventuel sont fixés dans le contrat d'achat et dans le plan de paiement. Sauf accord contraire, la durée contractuelle du plan de paiement est de 24 mois. Les mensualités sont prélevées sur la facture au titre de l'abonnement Internet. Les modalités de paiement sont visées au paragraphe 6 des CG. Le paiement échelonné est sans taxe ni intérêt. Le client est autorisé à régler à tout moment les mensualités dues en une fois. Un plan de paiement ne peut être souscrit qu'avec un abonnement Internet ou TV. La propriété de l'objet de l'achat financé est transférée au client au moment de sa remise. Le vol, la perte, le transfert de possession ou de propriété de l'objet de l'achat, etc. ne dispense pas le client de son obligation d'exécuter l'accord de paiement échelonné et, en conséquence, de payer les mensualités.

8. CONDITIONS TECHNIQUES À REMPLIR, INSTALLATION

L'utilisation des services TV OTT de MTEL nécessite la présence d'un service Internet (au moins DSL). Le propriétaire de la connexion au réseau doit accepter que le client l'utilise, dans la mesure où le propriétaire et le client ne sont pas la même personne. L'installation et la désinstallation du matériel et des terminaux sont à la charge du client. MTEL propose, contre paiement, l'installation du matériel de MTEL par des spécialistes. MTEL ne propose un service de support que pour le matériel acheté auprès de MTEL.

9. DÉMÉNAGEMENT

En cas de déménagement, MTEL facture au client des frais de traitement forfaitaires s'élevant à CHF 89. Ces frais ne couvrent pas les dépenses éventuellement engagées pour l'intervention d'un électricien en raison du déménagement.

10. RÉSILIATION DE LA CONNEXION AU RÉSEAU

La résiliation de la connexion au réseau par le client n'entraîne pas automatiquement la résiliation du service TV OTT acheté auprès de MTEL. Si le client n'achète qu'un seul service auprès de MTEL, celui-ci doit être résilié séparément.

11. PRODUITS COMBINÉS

Certains services Internet et TV OTT sont proposés dans différentes versions dans les catégories de produits «Internet» et «TV» et peuvent être combinés de manière échelonnée dans le temps comme dans le contenu, conformément aux possibilités publiées dans les descriptions des prestations.

12. MIGRATION DE PRODUITS ANTÉRIEURS

En cas de migration de produits antérieurs, la durée contractuelle minimale en cours est généralement reprise pour la durée du contrat du nouveau produit actuel. MTEL peut prévoir des dérogations à cette règle, auquel cas la durée contractuelle minimale recommence à courir.

13. CHANGEMENT DE PRODUIT

Les services des catégories de produits «Internet» ou «TV» peuvent être modifiés gratuitement pendant la durée du contrat, sous réserve du consentement préalable de MTEL à ce changement de service.

14. DURÉE DU CONTRAT, RÉSILIATION

14.1. Abonnements Internet et TV OTT

Les services des catégories de produits «Internet» et «TV» ont toujours une durée contractuelle minimale séparée de 12 mois, à moins que certaines offres ne prévoient une durée contractuelle minimale plus longue. Chacun de ces services peut être résilié moyennant un préavis de 60 jours avant la fin de la durée contractuelle minimale. Si aucune résiliation n'intervient à la fin de la durée contractuelle minimale, le service concerné est automatiquement prolongé pour une durée indéterminée, le service pouvant alors être résilié à la fin de chaque mois, moyennant un préavis de 60 jours. La résiliation de l'offre de base «Internet» par le client n'entraîne pas la résiliation automatique des services TV, y compris des options. Si le client résilie des services dans les catégories de produits «Internet» et «TV» avant l'expiration de la durée contractuelle minimale, il est tenu de payer les frais de base mensuels récurrents jusqu'à la fin de la durée contractuelle minimale pour chaque service résilié de manière anticipée. Ces frais sont exigibles immédiatement.

14.2. Abonnements Internet avec plan de paiement

La résiliation d'un abonnement Internet nécessite la résiliation simultanée et explicite de tous les plans de paiement associés à cet abonnement Internet. Les préavis visés aux paragraphes 14.1. des présentes Conditions particulières s'appliquent. Si le client résilie l'abonnement Internet et le plan de paiement simultanément, ceux-ci prennent fin ensemble à l'expiration du préavis de 60 jours pour la résiliation de l'abonnement Internet, à la date d'effet de la résiliation (fin du mois). Les mensualités du plan de paiement restant à payer jusqu'à cette date sont exigibles immédiatement et doivent être payées en une fois. Si plusieurs plans de paiement sont associés à l'abonnement Internet, le client doit résilier en même temps que ce dernier tous les plans de paiement dont il n'a pas encore payé toutes les mensualités. Si le client résilie uniquement l'abonnement Internet et que toutes les mensualités d'un plan de paiement ne sont pas encore payées à la date d'effet de la résiliation, la résiliation prend effet seulement à la date de fin du plan de paiement prévue dans le contrat (soit en général 24 mois après la réception de l'objet de l'achat). Si plusieurs plans de paiement sont associés à l'abonnement Internet, la date d'effet de la résiliation de l'abonnement Internet est reportée à la date de fin du plan de paiement souscrit en dernier. Cependant, si le client souhaite une résiliation immédiate de l'abonnement Internet, les frais de base mensuels de l'abonnement Internet doivent être payés jusqu'à la date de fin prévue dans le contrat pour le plan de paiement le plus récent, auquel cas le plan de paiement est automatiquement résilié simultanément.

Les mensualités du plan de paiement restant à payer jusqu'à cette date sont exigibles immédiatement et doivent être payées en une fois.

14.3. Formalités de résiliation

La forme de la résiliation est régie par le paragraphe 16 des CG.

14.4. Dispositions complémentaires

En outre, le paragraphe 17 des CG (Résiliation ordinaire), le paragraphe 18 des CG (Résiliation pour motif impérieux) et le paragraphe 19 des CG (Conséquences de la résiliation) s'appliquent.

15. RÉSILIATION DU PLAN DE PAIEMENT

L'accord de paiement échelonné (plan de paiement) est réputé résilié lorsque

- a) le client a payé toutes les mensualités dues;
- b) MTEL a reçu l'avis de résiliation du client;
- c) MTEL résilie l'abonnement Internet pour motif impérieux (paragraphe 18 des CG)
- d) MTEL résilie le plan de paiement pour motif impérieux (paragraphe 18 des CG)
- e) un changement de titulaire de l'abonnement Internet est survenu sans que le plan de paiement ne soit transféré au nouveau titulaire;
- f) après l'expiration de la durée contractuelle de 24 mois, qui commence à courir après la réception de l'appareil (à moins qu'une autre durée contractuelle n'ait été fixée).

Dans les cas b) à f) susmentionnés, toutes les mensualités dues sont exigibles immédiatement. La résiliation ordinaire de l'abonnement Internet par MTEL ainsi que la résiliation extraordinaire par le client pour un motif imputable à MTEL n'affectent pas l'accord de paiement échelonné.

16. DISPOSITIONS FINALES

Le paragraphe 20 des CG (Modification des termes du contrat), le paragraphe 22 des CG (Autres accords) et le paragraphe 23 des CG (For, arbitrage et droit applicable) s'appliquent mutatis mutandis aux présentes Conditions particulières.