

Conditions Générales Salt Home

1. Objet

Les relations contractuelles entre Salt Mobile SA ("Salt") et vous comprennent (i) "votre contrat avec nous", (ii) toutes les conditions générales particulières, (iii) ces conditions générales ("CG"), (iv) les listes de prix et (v) les informations produit, soit sous la forme de brochures soit sur www.salt.ch, (collectivement le "Contrat") qui s'appliquent dans l'ordre de priorité de (i) à (v). Ces CG remplacent toutes les versions antérieures.

2. Services et appareils

Généralités: Salt fournit des services internet, fixes et TV ("Services") conformément aux informations produit applicables au moyen d'un paquet. Les Services sont toujours fournis sous réserve de la disponibilité, à votre adresse, d'un raccordement de réseau fixe ou d'une couverture mobile 4G/5G et, par conséquent, les Services sont fournis exclusivement à l'adresse indiquée dans le Contrat. Les Services sont fournis en un paquet de services internet, de services fixes voix et de service TV et ne sont pas fournis séparément. Salt fournit les Services avec soin et diligence conformément au Contrat; toutefois, Salt ne peut pas garantir l'opération des Services de manière ininterrompue ou exempte de fautes, des durées et des capacités spécifiques de transmission ainsi que l'intégrité des données que vous transmettez. Les Services vous sont fournis exclusivement pour un usage privé normal et avec les appareils destinés à cette fin. Vous êtes tenu d'utiliser les Services conformément aux lois applicables et aux clauses contractuelles. En cas de coupure de courant, vous ne pourrez pas utiliser les Services et les connexions, les appels voix, y compris les appels d'urgence, ainsi que les systèmes accessoires tels que les alarmes téléphoniques ne seront pas possibles. Les options disponibles pour les Services comprennent des fonctions supplémentaires et elles sont facturées selon la liste de prix. Salt se réserve le droit d'étendre, de limiter, de supprimer ou de modifier de toute autre manière les options à tout moment. En particulier, Salt se réserve le droit de modifier les prix des options telles que HD, fonction « Replay » et EPG (Electronic Program Guide) à tout moment sans que vous ayez le droit de résilier le Contrat. Le contrat de base n'est pas affecté par la cessation d'une option. Sauf disposition contraire, les options ont une durée contractuelle minimale de un (1) mois. La résiliation d'un Service englobe aussi toutes les options associées à ce Service. La résiliation d'une option n'affecte ni le Service sur lequel elle est basée ni le Contrat.

Internet: Salt vous connecte à l'Internet. Salt ne peut pas garantir une largeur de bande minimale. Les débits de transmission mentionnés correspondent aux meilleures performances et ne peuvent pas être garantis. La vitesse effective d'internet dépend en particulier de la connexion, de la distance jusqu'au prochain centre de raccordement ou jusqu'à la prochaine antenne de téléphonie mobile, de la qualité des lignes ou de la couverture mobile, de l'utilisation des services TV en parallèle ou d'autres facteurs et peut être inférieure à la vitesse maximale d'internet mentionnée. Salt ne peut pas garantir que l'information transmise par l'internet atteindra le destinataire. Vous êtes responsable des composants nécessaires d'hardware et de software, des configurations PC et du câblage. Salt ne supporte pas l'opération d'adresses IP statiques. L'utilisation du Wifi dépend des conditions locales à votre lieu. Salt ne fournit aucune garantie à ce propos.

Réseau fixe: Salt vous connecte au réseau de téléphonie fixe. Salt peut facturer des frais d'établissement de connexion en plus de la facturation des durées d'appel. Les appels à l'étranger, les connexions à l'intérieur d'autres pays et depuis d'autres pays, les appels aux numéros spéciaux (par exemple 084x, 090x, 18xx) et aux services à valeur ajoutée peuvent entraîner des coûts supplémentaires qui dépendent de l'abonnement. Sous réserve de la faisabilité technique, le numéro de téléphone de l'appelant ou de la personne appelée est normalement affiché. Vous pouvez demander à Salt de ne pas afficher votre numéro (appel par appel ou en permanence), si cela est techniquement possible à des conditions raisonnables. Ce service n'est pas disponible pour les appels aux numéros d'urgence et au Service Clientèle de Salt.

TV: Salt vous fournit l'accès aux programmes TV. Vous êtes responsable de l'achat et de l'installation d'un appareil TV compatible. Salt ne peut pas garantir la ponctualité, l'exactitude et l'intégralité des informations disponibles dans l'EPG. La disponibilité et l'étendue de la fonction replay TV dépend des services TV que vous avez choisis et des chaînes TV qui supportent cette fonction. Salt se réserve le droit de modifier le bouquet des chaînes TV et/ou les

Conditions Générales Salt Home

options spécifiques telles que HD, fonction replay et EPG à tout moment sans que vous ayez le droit de résilier le Contrat ou de demander une réduction de prix. Vous reconnaissez que le contenu fourni par les services TV est protégé par les droits de propriété intellectuelle. Pour des raisons de licence, certaines chaînes et fonctions telles que l'enregistrement, replay, pause ne peuvent être utilisées que pour un usage privé et en aucun cas pour un but commercial et/ou professionnel. En particulier, la réception et la diffusion de ces chaînes dans des lieux accessibles au public tels que cafés, restaurants, hôtels, cinémas, théâtres, vitrines, etc. ainsi que la location et l'enregistrement de programmes pour un usage en dehors de la sphère privée ne sont pas autorisés. Salt fournit des services supplémentaires payants tels que options, video on demand, Canal+, Sky, Teleclub ou des chaînes additionnelles Pay TV. Si vous concluez un tel contrat, les conditions contractuelles de ce tiers s'appliquent. Dans ce cas, les frais peuvent être facturés par Salt au nom du tiers. Si le tiers augmente ses prix, le client n'a pas le droit de résilier les Services.

Appareils: Les appareils qui sont mis à votre disposition par Salt tels que la Salt Fiber Box, la Giga Box, la TV Box, les câbles et les accessoires demeurent la propriété de Salt pendant la durée du Contrat. En fournissant ces appareils, Salt se réserve le droit de fournir des appareils qui sont dans un état aussi bon que neuf, c'est-à-dire qui ne sont pas juste sortis de la fabrique. Vous êtes responsable de l'utilisation soignée des appareils. Vous pouvez utiliser les appareils seulement dans le but du Contrat et vous ne devez pas ouvrir les appareils et modifier le logiciel ou le matériel. Les appareils acquis auprès de Salt sont couverts par la garantie légale et la garantie du fabricant. Le droit de résiliation et de réduction est exclu. L'offre d'un appareil de remplacement est soumise à sa disponibilité et ne peut pas être garantie. Salt a le droit d'accéder à l'appareil via Internet à tout moment dans le but de configurer, maintenir, optimiser et/ou d'étendre ses services et de voir, modifier, mettre à jour ou effacer les données techniques ou le software. Salt n'est pas responsable de la perte de vos données. Cela s'applique en particulier si ces pertes résultent de l'échange d'hardware ou de software défectueux ou après l'exécution de maintenance à distance. A l'expiration du Contrat, vous devez restituer les appareils non endommagés à Salt dans les trente (30) jours suivant la fin de la durée. Si vous ne restituez pas les appareils, les câbles et les accessoires ou les restituez endommagés, vous devez payer un dédommagement conformément à l'information produit se trouvant sur fiber.salt.ch.

3. Exigences techniques, installation et résiliation des services existants

Un raccordement au réseau fixe de Salt ou une couverture mobile 4G/5G est une précondition pour utiliser les Services. Le titulaire du raccordement au réseau fixe, si ce n'est pas vous, doit accepter l'utilisation du raccordement au réseau fixe par vous. Vous êtes responsable de l'installation et de la désinstallation des appareils. Salt propose l'installation des appareils de Salt par des professionnels moyennant le paiement de frais.

Une installation d'un raccordement de fibre optique pourrait être nécessaire dans vos locaux. Toute installation d'un raccordement de fibre optique doit être faite conformément aux règles de l'Office fédéral de la communication et aux normes applicables. Salt n'est pas responsable de l'installation d'un raccordement de fibre optique dans vos locaux. Salt fournit la terminaison au réseau optique par le biais de la Salt Fiber Box et de la fibre optique pour se connecter au raccordement de fibre optique. Vous êtes responsable de tout câblage supplémentaire dans vos locaux pour connecter la Salt Fiber Box au raccordement de fibre optique.

Selon votre adresse pour les Services et votre fournisseur de services actuel, vos services existants fournis par votre fournisseur de services actuel pourraient être résiliés automatiquement en raison de l'établissement du raccordement de réseau fixe de Salt et/ou de la portabilité de votre numéro fixe. Vous êtes responsable de la résiliation de tous les services existants avec votre fournisseur de services actuel. Une demande de portabilité d'un numéro fixe ou l'établissement du raccordement fixe de Salt ne déclenche pas automatiquement la résiliation d'un abonnement à un service/paquet avec votre fournisseur de services actuel.

Conditions Générales Salt Home

4. Prix et conditions de paiement

Prix: Salt peut soumettre la fourniture des Services à des limites de crédit, au paiement d'avances ou de garanties. Salt peut facturer les frais récurrents en avance. Les prix au moment de la conclusion du contrat ainsi que les frais pour les autres services mentionnés sur fiber.salt.ch s'appliquent. Les prix pour les autres services et les tarifs dépendant de l'usage tels que minute, données, international peuvent être modifiés sans préavis. Les informations concernant les prix, les tarifs et les options payantes sont disponibles sur fiber.salt.ch ou dans les points de vente Salt. Les Services vous sont fournis pour un usage privé normal comme défini dans les informations produit et sur fiber.salt.ch. Si votre usage dépasse un usage normal, Salt peut prendre des mesures pour garantir la meilleure qualité de service à tous les clients, en particulier la réduction de la vitesse d'internet et la suspension du Service concerné.

Conditions de paiement: Les factures sont établies sur la base des enregistrements techniques et sont payables au plus tard à la date d'échéance indiquée sur la facture. Si ni une date d'échéance ni un délai de paiement ne sont indiqués, le paiement est dû 30 jours à compter de la date de la facture. Si vous ne les contestez pas par écrit avant la date d'échéance, les factures sont réputées acceptées. Les contre-créances incontestées peuvent être compensées. Si vous êtes en demeure de paiement partiel ou total, Salt peut facturer des intérêts de retard de 5% par an et peut sans dédommagement suspendre les Services sans autre préavis et/ou résilier le Contrat avec effet immédiat. Salt peut vous facturer CHF 30. – pour le premier rappel et jusqu'à CHF 75. – pour chaque rappel subséquent. Salt peut confier à une agence de recouvrement la perception du montant ou vendre la créance à des tiers en Suisse ou à l'étranger. Vous devez également rembourser tous les frais encourus par Salt ou les agences de recouvrement en raison d'une demeure de paiement.

5. Données du client

Salt traite vos données dans le cadre de la fourniture des Services, pour l'administration et la gestion du Contrat, pour la facturation ainsi que pour assurer la sécurité de l'infrastructure de Salt et un service d'excellente qualité. Vous autorisez Salt à collecter, conserver et traiter vos données, y compris les informations concernant votre solvabilité, et à partager vos données avec des tiers en Suisse et à l'étranger dans le cadre de l'administration de votre Contrat. A moins que vous limitiez ou excluez le traitement de vos données à des fins de marketing, Salt et/ou ses partenaires engagés dans la fourniture des Services ont le droit de vous contacter par écrit, par téléphone, par email et SMS/MMS. Vous pouvez stopper à tout moment le traitement de vos données à des fins de marketing en écrivant à: Salt Mobile SA, Customer Communications, Case postale, 1020 Renens. Vous devez informer immédiatement Salt de toutes les modifications de vos données relatives au Contrat (en particulier les changements de nom et d'adresse).

6. Blocage des appels

Vous pouvez demander à Salt de ne pas afficher votre numéro (appel par appel ou en permanence), si cela est techniquement réalisable à des conditions raisonnables. Ce service n'est pas disponible pour les appels aux numéros d'urgence et au Service Clientèle de Salt. Vous pouvez demander gratuitement le blocage de l'ensemble des appels sortants aux numéros de services à valeur ajoutée (numéros 090x et services à valeur ajoutée SMS indiqués sur votre facture) ou seulement le blocage de ceux aux numéros de services à valeur ajoutée à caractère érotique ou pornographique. Pour les contenus des services à valeur ajoutée SMS, le blocage comprend les services entrants.

7. Utilisation non autorisée

Vous êtes responsable à l'égard de Salt de l'utilisation des Services et des droits y afférents, notamment en cas d'utilisation abusive de vos appareils, de vos lignes fixes ou connexions internet. Pour réduire les risques d'utilisation abusive, les mots de passe du compte et les codes d'identification personnelle doivent être traités confidentiellement. Vous devez protéger Salt et vos propres appareils contre une utilisation abusive. Pour des raisons techniques, il n'est pas possible de garantir une protection complète contre les accès non autorisés et les écoutes

Conditions Générales Salt Home

illicites de la part de tiers. Salt ne peut être tenue responsable d'incidents de ce genre. Le chiffrement des données améliore la confidentialité et la fiabilité des informations. Les installations de protection contre les menaces externes (firewalls) peuvent empêcher un tiers non autorisé de pénétrer dans votre réseau. Vous êtes responsable de prendre des mesures de protection de ce genre.

Vous n'êtes pas autorisé à revendre les Services, à utiliser les Services en tant que fournisseur de services à valeur ajoutée/services de communication de masse (par ex. fax broadcasting, call centers), à utiliser des applications spéciales (par ex. GSM gateways, solutions "call-through", M2M, connexions permanentes, transferts et déviations de connexions aux numéros de services à valeur ajoutée, aux numéros courts ou aux autres numéros spéciaux) ou à utiliser les Services dans le contexte d'un réseau d'entreprise avec plusieurs ordinateurs. Salt a le droit de désactiver immédiatement et sans dédommagement tous les Services qui sont utilisés d'une quelconque manière non expressément prévue dans le Contrat.

8. Limitation de responsabilité

En cas de dommages causés par négligence, la responsabilité de Salt est limitée à la valeur actuelle des Services que vous avez payés durant les 12 derniers mois, au maximum CHF 20'000.–. Salt décline toutes autres responsabilités, dans les limites légales. En particulier, les dommages indirects et consécutifs (manque à gagner, économies non réalisées, perte de jouissance, etc.), la perte de données et les dommages causés par des téléchargements sont exclus. Il vous appartient de prendre toutes les mesures adéquates pour protéger l'équipement, vos appareils et réseaux personnels contre tout accès non autorisé. Salt décline toute responsabilité pour le pollupostage (spamming), le piratage (hacking), la transmission de virus et pour toute autre tentative de tiers de pénétrer dans l'équipement, vos appareils et réseaux personnels que vous utilisez ainsi que pour tous dommages en résultant. Salt décline toute responsabilité pour les dommages causés par une interruption temporaire ou permanente du réseau ou pour un retard des Services. Salt n'est pas responsable et ne fournit aucune garantie pour tous les services, biens et informations fournis par des tiers, même si Salt est chargée du recouvrement des créances des tiers.

9. Propriété intellectuelle

Salt vous accorde, pour la durée du Contrat, un droit non cessible et non exclusif d'utiliser les Services conformément au Contrat. Tous les droits de propriété intellectuelle y afférents demeurent la propriété exclusive de Salt ou du donneur de licence correspondant. Vous devez vous abstenir de distribuer du contenu numérique sans autorisation valable ou droits du propriétaire légitime.

10. Durée et résiliation

Durée: Le Contrat entre en vigueur à la date de votre signature, sous réserve du résultat positif de l'évaluation finale de solvabilité. Salt peut refuser un Contrat. Sauf disposition contraire, les Contrats sont conclus pour une durée indéterminée. Une durée minimale, si applicable, sera calculée à partir de la date d'activation des Services.

Résiliation: Sauf disposition contraire, le Contrat peut être résilié moyennant un préavis de 60 jours au terme de chaque mois du calendrier respectivement d'une durée minimale, si applicable, ou d'une prolongation. Toutes les résiliations doivent être faites par téléphone exclusivement au Service Clientèle de Salt. En cas de résiliation du Contrat, vous n'avez pas droit au remboursement des frais payés et vous devez payer tous les frais de résiliation stipulés dans le Contrat. Salt a le droit de supprimer tous les Services avec effet immédiat et sans dédommagement et de résilier le Contrat si vous n'utilisez pas les Services conformément à la loi ou au Contrat, ou si la qualité du réseau de Salt ou des réseaux exploités par des tiers est affectée par votre utilisation du ou des Service(s). Pour une résiliation durant une durée minimale applicable, Salt peut facturer les frais stipulés dans le Contrat. Vous pouvez résilier le Contrat avant le terme d'une durée minimale applicable pour de justes motifs, en particulier en cas de violation matérielle durable du Contrat par Salt, laquelle n'a pas été remédiée malgré un avis approprié ou en cas d'indisponibilité durable du réseau (à l'exception des cas de force majeure).

Conditions Générales Salt Home

Si vous concluez des services internet, fixes et/ou TV avec un autre fournisseur, vos Services pourraient être résiliés automatiquement et vous resteriez obligé d'exécuter votre Contrat avec Salt.

11. Modifications et cessibilité

Modifications: Salt peut modifier à tout moment ses Services et/ou n'importe quelle partie du Contrat. Vous serez informé de manière appropriée, par ex. par SMS, lettre, e-mail, remarque sur la facture. Si vous n'acceptez pas les modifications essentielles du Contrat qui vous sont défavorables, vous avez le droit de résilier le Contrat par téléphone dans les 30 jours à compter de la réception de l'avis. Les modifications sont acceptées si vous ne vous opposez pas pendant ce délai. Toute demande émise par vous de modifier les Services ou vos modifications manuscrites du Contrat n'ont aucun effet juridique sauf approbation écrite de Salt. Vous reconnaissez que, si la portabilité de votre numéro à Salt échoue pour des raisons qui ne sont pas imputables à Salt, le Contrat demeure valable avec le numéro de téléphone provisoire qui vous a été attribué. Dans ce cas, vous êtes débiteur des frais d'abonnement et d'utilisation contractuellement convenus ou alternativement des frais de résiliation anticipée.

Cession: Toute cession des droits et obligations résultant du Contrat ou des Services à des tiers est soumise à l'approbation préalable écrite de Salt. Salt a le droit de céder le Contrat à des tiers et/ou de céder à ces tiers la responsabilité de fournir les Services.

12. Droit applicable et for

Le Contrat est soumis au droit suisse. Le for est Lausanne ou Zurich, ou celui de votre domicile.

Renens, octobre 2020