

CONDITIONS GENERALES (CG) pour Telsud, le service de téléphonie fixe par le réseau multimédia

(état au 01.07.2010)

1. Champ d'application

Les présentes conditions générales de vente ainsi que le contrat d'abonnement règlent les droits et les devoirs réciproques entre Gruyère Energie SA et ses clients pour l'utilisation du service Telsud.

La signature du contrat ou l'utilisation dudit service implique l'acceptation de l'ensemble des conditions générales (CG) de Gruyère Energie SA pour le réseau multimédia et Internet ainsi que la description des prestations de chaque service et des prix en vigueur.

Les services auxquels le client est abonné résultent de son inscription, respectivement de l'apposition de sa signature sur le contrat d'abonnement.

Toute convention écrite de la part de Gruyère Energie SA ou modification correspondante dans la confirmation écrite de la commande requiert une dérogation.

Aucun des droits accordés dans le présent contrat ou découlant de ce dernier ne peut être concédés à des tiers.

2. Conditions contractuelles préalables

Le client reconnaît que le service ne peut être fourni que si les conditions contractuelles préalables et énoncées ci-après sont remplies: l'accès au service TelSud est indissociable de l'abonnement au réseau multimédia et de l'abonnement à Internet. Gruyère Energie SA décide si toutes les conditions préalables sont remplies et peut refuser la conclusion d'un contrat en raison de l'absence d'une des conditions requises, respectivement dénoncer en tout temps un contrat en raison de l'abandon de l'une des conditions préalables. Dans de tels cas, toute responsabilité de Gruyère Energie SA est exclue.

3. Prestations de TelSud

3.1 Général

Gruyère Energie SA offre au client la possibilité de téléphoner via le réseau multimédia et d'accéder au réseau téléphonique mondial sans présélection. Les détails des prestations sont décrits dans le contrat d'abonnement et sur le site www.gruyere-energie.ch.

3.2 Numéros d'appel

Gruyère Energie SA met à disposition du client un(des) numéro(s) d'appel(s) (ci-après utilisé au singulier) attribué(s) par l'OFCOM (Office fédéral de la communication). L'utilisation de ce numéro est exclusive et non transmissible.

Le numéro attribué au client ne devient pas sa propriété et ne peut être ni vendu, ni gagé, ni hérité, ni cédé à autrui. Gruyère Energie SA se réserve le droit de changer en tout temps le numéro attribué si des raisons techniques ou juridiques le nécessitent ou sur demande des autorités. Dans de tels cas, le client ne peut prétendre à aucune indemnisation.

3.3 Portabilité du numéro d'appel

Le client qui souhaite conserver son numéro d'appel actuel supporte les frais relatifs audit maintien.

3.4 Blocage des numéros d'appel

Le client a la possibilité d'installer une suppression permanente de l'affichage du numéro d'appel (à l'exception des numéros d'urgence) et de bloquer les appels sortants ou les appels entrants. La suppression ou le blocage de l'affichage du numéro d'appel ainsi que la désactivation de ces fonctions doivent être effectués par le client. Les instructions sur la manière d'activer ou de désactiver un blocage peuvent être consultées sur le site www.gruyere-energie.ch.

3.5 Affichage de numéros

Pour des raisons techniques, l'affichage du numéro d'appel ou sa suppression ne peut pas être garanti dans tous les cas.

3.6 Inscription dans l'annuaire

L'inscription, respectivement la non-inscription du client dans l'annuaire téléphonique, s'opère selon les modalités qui figurent sur le contrat d'abonnement.

3.7 Dérangement

En cas de dérangement, les clients peuvent appeler le numéro de Gruyère Energie SA, les horaires figurent sur le site www.gruyere-energie.ch. Gruyère Energie SA s'engage à mettre un terme aux dérangements relevant directement de sa sphère de responsabilité dans les meilleurs délais.

3.8 Contenu des Informations

La responsabilité du contenu des informations que le client transmet par le biais de TelSud incombe exclusivement au client. Le client est également seul responsable des informations accessibles à des tiers par le biais du service.

Par ailleurs, Gruyère Energie SA ne peut être tenu responsable pour des informations destinées au client et diffusées par des tiers ou rendues accessibles de manière générale via le réseau.

3.9 Modifications des prestations, des conditions contractuelles et des prix

Gruyère Energie SA se réserve en tout temps le droit d'adapter ou de modifier les prestations, les conditions contractuelles et les prix. Les éventuelles modifications au désavantage du client lui sont communiquées au plus tard deux mois avant leur entrée en vigueur. Le client est alors en droit de résilier l'abonnement pour la date d'introduction des nouvelles CG, des nouvelles prestations ou du nouveau tarif, avec un préavis de 15 jours. Sans résiliation écrite de la part du client dans le délai imparti, les nouvelles CG, les nouvelles prestations ou les nouveaux prix sont considérés comme acceptés.

4. Equipement

Le modem nécessaire à l'exploitation du service fait l'objet d'une location mensuelle. Il reste la propriété de Gruyère Energie SA et doit être restitué sans délai à la fin de l'abonnement.

En cas de dommage, de perte ou de vol du matériel, le modem est facturé au client au prix de Fr. 180.-.

En cas de défectuosité du modem, Gruyère Energie SA est tenu de procéder aussi rapidement que possible à son remplacement. En cas de défaillance du modem, tous les frais d'abonnement restent dus.

5. Installation à domicile de TelSud

Les frais de raccordement à domicile de TelSud selon contrat d'abonnement incluent les prestations suivantes:

- Installation du modem sur une prise du réseau multimédia existante et abonnée
- Tests de mise en service de la ligne

L'installation s'effectue au domicile du client à l'échéance convenue préalablement entre Gruyère Energie SA et le client. L'installation est faite exclusivement par Gruyère Energie SA.

A la demande du client, Gruyère Energie SA peut réaliser des travaux d'installations supplémentaires qui sont facturés séparément.

Il incombe au client de raccorder ses appareils sur le modem. Gruyère Energie SA fournit une notice d'installation et ne répond en aucun cas d'une installation non conforme.

6. Droits et obligations du client

6.1 Général

Le client s'engage à utiliser les services conformément au droit et au contrat. Il ne doit en aucun cas utiliser le service dans le but soit de déranger, d'importuner des tiers, de gêner l'utilisation régulière d'un autre service, de transmettre un contenu illicite ou pour toute autre finalité contraire au droit.

Le cas échéant, le client décharge Gruyère Energie SA de toute prétention de tiers en relation avec la transmission d'un contenu illicite ou de tout autre acte illicite ou non conforme au droit ou au contrat.

Par ailleurs, dans de pareils cas, Gruyère Energie SA peut interrompre la connexion du client selon sa libre appréciation, en tout temps et sans préavis, et se réserve également le droit de résilier l'abonnement avec effet immédiat.

6.2 Responsabilité lors de l'utilisation

Le client répond de l'utilisation qu'il fait lui-même du service, ainsi que de son utilisation par des tiers. Ceci signifie notamment qu'il répond de toutes les sommes facturées - que ce soit pour le trafic généré, pour des marchandises ou des services commandés - même si elles sont le fait d'un tiers ou d'une défectuosité de l'équipement du client.

Gruyère Energie SA n'opère pas de contrôle de l'évolution du trafic ni des factures du client. Il incombe dès lors intégralement au client d'y veiller.

Le client doit suivre les instructions de Gruyère Energie SA pour brancher et utiliser le modem nécessaire à l'utilisation des services.

6.3 Responsabilité en cas de dérangement

En cas de dérangement, le client doit s'assurer que son équipement personnel n'est pas en cause avant de demander l'intervention du service de Gruyère Energie SA. A défaut, les frais d'intervention sont à la charge du client et sont facturés selon le tarif de régie édicté annuellement par Gruyère Energie SA.

Le client est responsable de la compatibilité de son appareil téléphonique aux conditions de l'abonnement de Telsud, lequel permet une utilisation de la plupart des appareils autorisés en Suisse.

7. Prix et modalités de paiement

7.1 Général

Les prix facturés au client se réfèrent à la liste de prix en vigueur, que le client accepte par l'utilisation du service TelSud. La liste de prix peut être modifiée en tout temps par Gruyère Energie SA et consultée sur le site www.gruyere-energie.ch. En cas de baisse des prix, Gruyère Energie SA est en droit d'adapter également les éventuels rabais consentis. Restent réservés les droits du client selon l'article 3.9 des présentes CG.

7.2 Modalités de paiement

L'abonnement est payable à l'échéance de la facture. Si aucune objection écrite et justifiée n'est formulée avant la date d'échéance, la facture est considérée comme acceptée. Si une objection est soulevée contre un montant partiel de la facture, Gruyère Energie SA est en droit d'exiger le paiement dans les délais de la partie non contestée de la facture.

Les frais de communication pour la téléphonie sont facturés sur la base des enregistrements de TelSud. Ces enregistrements sont réputés exacts dans tous les cas.

Un remboursement des paiements, de même qu'une compensation avec une créance en contrepartie ne sont pas autorisés.

7.3 Retard de paiement

En cas de retard de paiement, un premier rappel est envoyé au client pour lui fixer un délai à l'issue duquel Gruyère Energie SA peut suspendre ces prestations.

Dans ce cas, les frais d'abonnement relatifs à la période de suspension restent dus et des frais administratifs sont facturés au client pour le déblocage.

Les rappels sont facturés selon les tarifs pratiqués par Gruyère Energie SA. Les frais et dommages occasionnés à Gruyère Energie SA doivent être supportés dans leur intégralité par le client.

D'autre part, en cas de non-paiement répété ou prolongé, Gruyère Energie SA se réserve le droit de résilier le contrat avec effet immédiat.

7.4 Commande ou achat de marchandises/prestations

Si le client commande des marchandises ou utilise des services en appelant des Business Numbers payants, Gruyère Energie SA débite les montants correspondants sur la facture des taxes. Dans de tels cas, Gruyère Energie SA n'agit pas en qualité de partenaire contractuel et n'assume aucune responsabilité ou garantie pour les marchandises commandées ou les services utilisés par le biais de TelSud. Les conditions de paiement spécifiées dans les présentes CG sont applicables même si Gruyère Energie SA n'assure que l'encaissement pour des tiers. Gruyère Energie SA est en droit de transmettre les données du client aux fournisseurs de Business Numbers afin de permettre à ces derniers d'encaisser directement leurs créances. Le client adressera directement et exclusivement aux opérateurs de Business Numbers les contestations relatives à des marchandises, prestations de services, factures ou toutes autres réclamations les concernant.

8. Protection des données

Lors de l'utilisation des données du client, Gruyère Energie SA se conforme à la législation en vigueur, en particulier au droit de la télécommunication et de la protection des données. Le client consent à ce que, en relation avec la fourniture des services, dans le but d'améliorer ces derniers ou à des fins d'encaissement, Gruyère Energie SA transmette éventuellement des données personnelles à des tiers choisis.

Gruyère Energie SA peut aussi utiliser les données du client à des fins de marketing pour elle-même ou pour des partenaires commerciaux choisis, pour autant que le client n'en ait pas expressément interdit l'utilisation.

Gruyère Energie SA ne pouvant pas garantir une protection absolue contre les interventions et les écoutes illicites, une quelconque responsabilité de Gruyère Energie SA ne saurait être engagée pour de telles ingérences dans la sphère privée du client.

9. Disponibilité du service

Gruyère Energie SA fournit le service TelSud avec diligence et conformément au contrat ainsi que dans les limites des capacités à disposition de l'entreprise.

Toutefois, aucune garantie ne peut être fournie pour un fonctionnement ininterrompu et/ou sans dérangement. L'utilisation des services n'est pas possible durant les coupures d'alimentation électrique. Gruyère Energie SA exclut toute responsabilité en cas de coupures de courant. L'utilisation de Telsud est par conséquent déconseillée pour les applications critiques de sécurité.

TeleAlarm® et les ordres de mobilisation pour pompiers ne sont notamment pas pris en charge par Telsud.

Gruyère Energie SA se réserve le droit d'effectuer à tout moment des travaux d'entretien de son réseau et de mettre à jour le logiciel des modems. Ces interventions peuvent se traduire par des interruptions d'exploitation. Le modem peut être changé à tout moment.

10. Responsabilité de Gruyère Energie SA

En cas de violation du contrat par Gruyère Energie SA, celle-ci répond envers le client du dommage prouvé. Gruyère Energie SA indemnise intégralement les dommages causés intentionnellement ou par négligence grave. Dans les autres cas, Gruyère Energie SA répond des dommages corporels de manière illimitée, des dommages matériels jusqu'à concurrence de **Fr. 100'000.-** par fait dommageable et des dommages pécuniaires jusqu'à concurrence de **Fr. 10'000.-** au maximum par fait dommageable. Par ailleurs, Gruyère Energie SA ne répond pas des dommages subséquents et indirects et donc notamment ni du gain manqué ni de la perte de données. Gruyère Energie SA n'est de manière générale ni responsable ni garant des contenus transmis, des actes ou des omissions du client.

11. Force majeure

Si, malgré tout le soin apporté, Gruyère Energie SA n'est pas en mesure de satisfaire à ces obligations contractuelles suite à des cas de force majeure, tels que les catastrophes naturelles d'une intensité particulière, les actes de guerre, la grève, les restrictions administratives imprévisibles, l'infection virale d'installations informatiques, etc., l'exécution ou la date d'exécution du contrat sera reportée en fonction de l'incident survenu. Gruyère Energie SA n'est pas responsable des dommages éventuels que subirait le client à la suite du report de l'exécution du contrat.

12. Dispositions particulières

12.1 Déménagement

Afin de garantir la prestation ininterrompue des services à sa nouvelle adresse, le client doit annoncer son déménagement à Gruyère Energie SA au moins un mois à l'avance. Le déménagement depuis un immeuble garantissant les conditions préalables fondamentales à la livraison des services vers un immeuble ne remplissant pas lesdites conditions met un terme au contrat pour la fin du mois suivant le départ de l'immeuble équipé, à la condition que le client en ait informé Gruyère Energie SA dans le délai d'un mois.

13. Durée et fin du contrat

Le contrat entre en vigueur dès signature du client et, dans tous les cas, dès utilisation du service par le client.

L'abonnement est conclu pour une durée indéterminée, mais au minimum pour une année dès la mise en service sous réserve d'autres dispositions. Pour toute offre spécialisée ou d'autres conditions ou promotions, la durée minimum à respecter ainsi que le dédit sont ceux spécifiés dans le contrat signé. Après la durée minimale, respectivement pour la fin de la durée minimale, les parties peuvent résilier le contrat moyennant préavis écrit donné dans un délai d'au moins dix jours ouvrables..

Le client qui résilie son abonnement avant le terme doit payer à Gruyère Energie SA un émolument pour le non respect de son échéance.. Si le client ne bénéficie plus d'aucune prestation de Gruyère Energie SA, le montant le plus élevé du trafic téléphonique des douze derniers mois sera pris en compte pour l'établissement de la facture immédiatement exigible, pour les prestations des mois non facturées. Lors du prochain relevé de fin de mois, le montant du trafic téléphonique sera déterminé. Sur la base du décompte, une facture ou un remboursement comprenant des frais de procédures seront édités.

A la fin du contrat, le client restitue à ses frais et dans un délai d'un mois le modem, propriété de Gruyère Energie SA. Si le client ne restitue pas le modem ou le rend en mauvais état, il doit une indemnité à Gruyère Energie SA.

En cas d'annulation du contrat avant la mise en service, les frais administratifs seront facturés. De manière générale, Gruyère Energie SA se réserve le droit (hormis les cas expressément mentionnés dans les présentes CG) de suspendre ses prestations ou de résilier l'abonnement avec effet immédiat en cas de violation grave des dispositions contractuelles ou légales par le client. Dans tous les cas où Gruyère Energie SA procède à la résiliation de l'abonnement à la suite d'un comportement illicite ou contraire aux obligations contractuelles du client, la finance d'abonnement reste due jusqu'à l'échéance ordinaire du contrat.

14. Droit applicable et for

Les relations juridiques entre Gruyère Energie SA et le client sont régies par le droit suisse.

A compétence exclusive le tribunal situé à CH-1630 Bulle.



CONDITIONS GENERALES (CG) pour Telsud, le service de téléphonie fixe par le réseau multimédia

TABLE DES MATIERES

1. Champ d'application	1
2. Conditions contractuelles préalables	1
3. Prestations de TelSud	1
3.1 Général	1
3.2 Numéros d'appel	1
3.3 Portabilité du numéro d'appel	1
3.4 Blocage des numéros d'appel	2
3.5 Affichage de numéros	2
3.6 Inscription dans l'annuaire	2
3.7 Dérangement	2
3.8 Contenu des Informations	2
3.9 Modifications des prestations, des conditions contractuelles et des prix	2
4. Equipement	2
5. Installation à domicile de TelSud	3
6. Droits et obligations du client	3
6.1	3
Général	3
6.2 Responsabilité lors de l'utilisation	3
6.3 Responsabilité en cas de dérangement	3
7. Prix et modalités de paiement	4
7.1 Général	4
7.2 Modalités de paiement	4
7.3 Retard de paiement	4
7.4 Commande ou achat de marchandises/prestations	4
8. Protection des données	4
9. Disponibilité du service	5
10. Responsabilité de Gruyère Energie SA	5
11. Force majeure	5
12. Dispositions particulières	5
12.1 Déménagement	5
13. Durée et fin du contrat	6
14. Droit applicable et for	6

Gruyère Energie SA

Rue de l'Etang 20
CP 76
1630 Bulle 1

T + 41 (0) 26 919 23 23

F + 41 (0) 26 919 23 25

office@gruyere-energie.ch

www.gruyere-energie.ch