

Conditions générales de vente régissant les prestations mobiles de Galaxus Mobile

Mars 2025

Remarque: seule la version allemande des Conditions générales de vente régissant les prestations mobiles de Galaxus Mobile fait foi. Les versions traduites en français, italien et anglais sont fournies à titre indicatif et n'ont aucune valeur juridique. Le client accepte ainsi la version allemande du document.

1 Domaine d'application, parties et éléments du contrat

Les présentes conditions générales de vente régissant les prestations mobiles de Galaxus Mobile (ci-après « CGV »), ainsi que la commande correspondante et les autres éléments contractuels, constituent le contrat entre Digitec Galaxus AG, Pfingstweidstrasse 60b, 8005 Zurich (ci-après « Galaxus Mobile ») et vous

(ci-après « client ») pour la mise à disposition et l'utilisation des prestations mobiles et des prestations associées (« prestations ») de Galaxus Mobile. Les éléments du contrat sont, par ordre de priorité, les suivants:

- l'aperçu tarifaire/les détails tarifaires ;
- la description des prestations et autres conditions ;
- les présentes conditions générales.

La déclaration générale de protection des données de Digitec Galaxus AG ainsi que les informations sur la protection des données de Galaxus Mobile s'appliquent également. Les éléments contractuels, disponibles sur Galaxus Mobile, sont valables dans leur version actuelle. Galaxus Mobile peut également envoyer au client les éléments contractuels par e-mail. En concluant le contrat, c'est-à-dire en complétant l'enregistrement/la commande, le client atteste avoir lu et approuvé l'intégralité des éléments contractuels en l'état et confirme l'exactitude de ses données et de celles des autres utilisateurs. Le client est responsable envers Galaxus Mobile pour l'exactitude des informations ou pour les dommages résultant d'informations incorrectes ou insuffisantes. En tout état de cause, les éléments contractuels sont réputés acceptés dès la première utilisation des prestations, mais au plus tard 14 jours après la conclusion du contrat. Si le client s'oppose à toutes les conditions contractuelles ou certaines d'entre elles dans ce délai, le contrat est résilié sans dédommagement, les packs de données déjà achetés expirant alors sans contrepartie. Les prestations de Galaxus Mobile comprennent les prestations de communication mobile (voix, SMS/MMS et données) moyennant la mise à disposition d'un raccordement mobile comportant la carte SIM ou le profil eSIM et le numéro de téléphone associé (ci-après « raccordement »). Le type et l'étendue des prestations sont déterminés par les présentes conditions générales et les autres éléments contractuels.

2 Entrée en vigueur, durée, changement et résiliation

2.1 Entrée en vigueur et durée

Entrant en vigueur dès l'activation du raccordement respectif, le contrat est conclu pour une durée indéterminée. Sauf disposition contraire lors de la conclusion du contrat (par ex. dans le cadre d'un bundle, voir ci-dessous), il n'y a pas de durée minimale de contrat.

Le contrat est conclu à la demande du client et après acceptation par Galaxus Mobile. L'enregistrement/la commande est considéré comme une demande du client. Galaxus Mobile décide de son propre chef si la demande du client est acceptée ou non et si le contrat est conclu avec le client. La condition préalable à l'établissement et à la conclusion du contrat entre Galaxus Mobile et le client est, entre autres, l'enregistrement conforme à la loi du client (y compris l'identification au moyen d'une pièce d'identité). Galaxus Mobile est également en droit de rejeter la demande du client sans justification.

Galaxus Mobile peut accéder à la demande du client en activant le raccordement. La carte SIM ou le profil eSIM n'est activé(e) qu'une fois l'enregistrement du client conforme à la loi. S'il s'avère, après l'enregistrement, que le client a fourni des informations erronées ou incomplètes ou qu'il a téléchargé des pièces d'identité insuffisantes, Galaxus Mobile peut alors exiger la correction ou l'ajout des informations ou pièces d'identité manquantes ou bien désactiver une carte SIM ou le profil eSIM déjà activée sans aucune contrepartie. Les personnes âgées de 18 ans et plus domiciliées en Suisse ou les sociétés domiciliées en Suisse sont habilitées à conclure des contrats.

Galaxus Mobile se réserve également le droit de refuser l'enregistrement de plusieurs cartes SIM ou le profil eSIM sur la même personne en cas de suspicion d'abus.

Si un changement d'opérateur est nécessaire pour la conclusion du contrat et que ce changement ne peut être effectué en raison d'autorisation insuffisante de la part de l'opérateur actuel, Galaxus Mobile ne peut alors être tenu responsable des frais encourus. Les options sont également conclues pour une durée indéterminée. Sauf indication contraire dans les autres éléments du contrat, les options ont une durée contractuelle minimale d'un mois, calculée à partir de leur activation.

2.2 Changement d'abonnement

Galaxus Mobile propose plusieurs abonnements différents, avec des prestations plus ou moins étendues et des prix correspondants. La clientèle a le droit de changer de type d'abonnement. Tout délai applicable est indiqué dans le compte clientèle.

La durée du contrat n'est pas affectée par le changement de type d'abonnement. La facturation est actualisée tous les jours. Le droit de changer d'abonnement peut être limité, notamment dans le cas d'un contrat pour lequel un appareil à prix réduit a été acheté en plus de l'abonnement (« bundle », voir ci-dessous), ou en cas de retard de paiement.

2.3 Résiliation

2.3.1 Résiliation du contrat ou d'un raccordement

Le client ne peut résilier le contrat que dans le compte client (ci-après « compte client »), accessible sur Galaxus Mobile. Les résiliations par lettre ou par e-mail ne sont pas acceptées. Pour les résiliations avec portabilité du numéro, une résiliation écrite est acceptée à condition qu'elle soit soumise intégralement et correctement par le nouvel opérateur au nom du client dans le cadre du processus de portabilité. Si le client achète plusieurs prestations à Galaxus Mobile, il doit nommer la prestation qui doit être résiliée (par exemple un raccordement en particulier si plusieurs raccordements sont assignés au client). Si la résiliation concerne le contrat, tous les raccordements affectés au contrat, y compris toutes les options affectées à ces raccordements, sont simultanément résiliés. Si la résiliation se réfère à un raccordement en particulier, toutes les options de ce raccordement sont également résiliées en même temps. En revanche, la résiliation d'un ou de l'autre raccordement n'affecte pas l'existence d'autres raccordements.

En ce qui concerne les délais de préavis, les règles ci-après s'appliquent :

- le premier mois de contrat : le contrat ou un raccordement individuel peut être résilié à tout moment avec effet immédiat ;
- à partir du deuxième mois du contrat : le contrat ou un raccordement individuel peut être résilié à tout moment pour la fin d'un mois civil moyennant un préavis d'un mois ;
- si le contrat comprend l'achat d'un appareil à prix réduit en plus de l'abonnement (« bundle »), une durée d'engagement ou un délai de résiliation exceptionnel ainsi que d'autres conditions éventuelles, communiquées à la clientèle au moment de la conclusion du contrat, sont applicables. Les délais de résiliation susmentionnés, qui s'appliquent au premier mois du contrat ou à partir du deuxième mois du contrat, ne sont pas pris en compte dans un tel cas. Dans le cadre d'un bundle, les conditions contractuelles communiquées séparément lors de la conclusion du contrat s'appliquent.

Le délai de préavis susmentionné d'un mois correspond à la durée d'un mois calendaire. Une résiliation sans préavis est uniquement possible moyennant le paiement des frais mensuels jusqu'à la date de résiliation normale majoré des frais administratifs. Sous réserve de dispositions divergentes dans des cas particuliers.

2.3.2 Résiliation des options

Après l'expiration de la durée minimale du contrat, les options peuvent être résiliées à tout moment pour la fin d'un mois civil moyennant un préavis d'un mois. Le délai de préavis susmentionné d'un mois, correspondant à la durée d'un mois calendaire, est calculé en fonction du nombre de jours du mois au cours duquel le préavis est déposé.

En cas de résiliation d'un raccordement, toutes les options affectées à ce raccordement sont également résiliées par la même occasion. En revanche, la résiliation d'une option n'a aucun effet sur le nombre de raccordements auxquels cette option est assignée. En cas de résiliation par le client pour juste motif, la résiliation des options par le client avant l'expiration de la durée minimale du contrat n'est possible que sur accord de Galaxus Mobile et sous réserve des conséquences financières afférentes. Le client doit s'acquitter de tous les

frais mensuels récurrents majorés de l'intégralité des prestations payantes (par exemple les packs d'itinérance supplémentaires) jusqu'à la fin de la durée minimale du contrat (versement unique). Ces frais sont payables immédiatement.

Le client doit également régler les frais susmentionnés si l'option ou le raccordement en question auquel l'option est assignée est résilié par Galaxus Mobile pour un juste motif dont le client est responsable. Si Galaxus Mobile met fin à l'option ou au raccordement pour un juste motif dont le client n'est pas responsable, le client n'est redevable d'aucuns frais.

2.3.3 Résiliation pour juste motif

Galaxus Mobile se réserve le droit de résilier le contrat, les raccordements individuels ou les options individuelles sans préavis et sans indemnité pour juste motif. Il y a juste motif notamment lorsque

- des indices laissent supposer que le client utilise les prestations à des fins non conformes au contrat, de façon illégale ou abusive ;
- une autorité compétente ordonne que les prestations ne soient plus mises à la disposition du client ;
- les réseaux de Galaxus Mobile ou de tiers ou leur utilisation par le client sont altérés ;
- il y a lieu de supposer que le client a fourni des informations incorrectes ou incomplètes lors de la conclusion du contrat ou de l'enregistrement ;
- le client est en défaut de paiement ;
- des intérêts publics prépondérants l'exigent.

En cas de bundle, les frais publiés sur abos.galaxus.ch s'appliquent. La reprise éventuelle d'un contrat ou d'un raccordement résilié a des conséquences financières pour le client à hauteur des tarifs publiés sur galaxus.mobile.ch. Le client se réserve le droit de résilier le contrat, les raccordements individuels ou les options individuelles sans préavis et sans indemnité pour juste motif. Il y a juste motif notamment lorsque

- Galaxus Mobile commet une violation grave et continue du contrat et n'y remédie pas malgré un avertissement du client dans un délai raisonnable ;
- il n'y a pas de disponibilité du réseau (au moins ininterrompue pendant plus de 7 jours) sur le lieu de résidence, de travail ou d'affaires du client (sauf en cas de force majeure) ;
- le client déménage et il n'y a pas de réseau disponible au nouveau lieu de résidence ou de travail (au moins ininterrompu pendant plus de 7 jours) (sauf en cas de force majeure) ;
- le client décède.

2.3.4 Expiration des crédits

L'échéance des crédits (pour le national ou l'international, voix, SMS/MMS, données, etc.) est réglée au point 4. Tout crédit restant expire en tout état de cause lors de la résiliation du contrat, du raccordement concerné ou du changement d'abonnement. Un remboursement du crédit restant est exclu.

2.3.5 Désactivation ou suppression de la carte SIM ou du profil eSIM

Au moment de la résiliation d'un raccordement (en particulier après l'expiration d'un éventuel délai de préavis), la carte SIM ou le profil eSIM correspondant est désactivé.

3 Prestations de Galaxus Mobile

3.1 Généralités

Galaxus Mobile met à la disposition du client un ou plusieurs raccordements via lesquels il peut utiliser le réseau mobile de l'opérateur de réseau de Galaxus Mobile en Suisse et les réseaux mobiles de ses

partenaires itinérants en Suisse et à l'étranger pour les raccordements voix-données ainsi que pour les prestations de messagerie courte (SMS/MMS) par le biais de terminaux mobiles (par exemple smartphones ou tablettes).

Les prestations sont fournies avec la participation d'un opérateur de réseau (ci-après « opérateur de réseau ») sélectionné par Galaxus Mobile. Pour la mise à disposition de ses prestations, Galaxus Mobile peut à tout moment faire appel à d'autres tiers en Suisse et à l'étranger.

3.2 Options

Les options comprennent des fonctions supplémentaires pour le raccordement (par exemple packs de données, MultiSIM, etc.). Les options sont soit gratuites, soit incluses dans le prix de l'abonnement, soit facturées séparément (par ex. en fonction de l'utilisation). La disponibilité de certaines options en fonction de l'abonnement, de l'étendue des prestations et de la durée du contrat est indiquée sur Galaxus Mobile. Les options activées par connexion sont répertoriées dans le portail client.

Galaxus Mobile ne garantit pas la disponibilité continue des options. Galaxus Mobile se réserve également le droit d'étendre, de restreindre, d'ajuster ou d'adapter les options à tout moment. Si le client fait usage de ces options, il en sera informé sous une forme appropriée (point 9.3). La restriction ou l'ajustement d'une option n'a aucune influence sur l'existence du contrat ou du raccordement auquel l'option est affectée.

3.3 Option Family + Friends

L'option Family + Friends permet d'intégrer les numéros de différents clients dans le compte client d'un seul client et de les gérer par ce biais (« compte client Family + Friends »). Le cas échéant, les clients associés profitent ainsi d'un avantage sur leur compte client. La gestion des numéros inclus dans le compte client Family + Friends (« raccordements intégrés ») ainsi que le paiement des factures associées sont effectués par le titulaire du compte client Family + Friends (« client principal »). Les propriétaires d'un raccordement paient leurs factures dès que leur moyen de paiement est enregistré. Des relations contractuelles distinctes et indépendantes existent entre Galaxus Mobile et les autres clients dont les raccordements sont inclus dans le compte client Family + Friends (« clients associés »). Par conséquent, si un raccordement existant est intégré dans un compte client Family + Friends, aucun transfert du contrat correspondant au client principal n'a lieu et le client associé concerné reste propriétaire de son numéro. Lors de l'ajout d'un raccordement d'un nouveau client au compte client Family + Friends, le nouveau client conclut un contrat séparé avec Galaxus Mobile et devient le propriétaire du raccordement en question.

Le client associé reconnaît et accepte que la gestion de son contrat et de son raccordement est effectuée par le client principal (ex. : blocage de la carte SIM, souscription de packs de données, résiliation du raccordement, etc.) et que ce dernier a accès aux données du contrat et autres le concernant.

Si le client associé possède un compte client avec son propre login, il peut aussi gérer lui-même son raccordement.

Le client principal et les clients associés reconnaissent et acceptent que, pour tous les clients associés au compte client Family + Friends, les informations relatives au client principal et aux clients associés (par exemple le prénom, les initiales du prénom et du nom, l'abonnement choisi ou la consommation mensuelle de données) soient visibles. Le client principal est tenu de régler les factures correspondantes (frais d'abonnement, frais des options et tous les autres montants facturés suite à l'utilisation des prestations proposées par Galaxus Mobile) pour tous les numéros intégrés à son compte. Cette obligation ne prend pas fin en cas de changement d'abonnement et de

frais associés. Le client principal n'est plus responsable des factures d'un client associé à partir du moment où ce dernier a enregistré son moyen de paiement. L'obligation de payer ces factures incombe alors au client concerné. Si un raccordement est ajouté au compte Family + Friends au cours d'un mois calendaire, le client principal devra régler la totalité des frais mensuels de l'abonnement pour tout le mois calendaire en cours ainsi que tout autre montant dû suite à l'utilisation du raccordement en question. Le paiement des factures par le client principal libère les clients associés. Galaxus Mobile est toutefois en mesure de faire valoir ses droits, par exemple en cas de retard ou de défaut de paiement, directement auprès des clients associés pour ses propres prestations respectives. Si un client associé enregistre son moyen de paiement au cours d'un mois, l'intégralité des frais du mois lui est facturée. Le paiement des factures effectué par le client associé libère le client principal de son obligation de paiement.

En cas d'utilisation illégale, abusive ou contraire au contrat de certains comptes associés ou en cas de retard ou de défaut de paiement, Galaxus Mobile est en droit de prendre des mesures appropriées pour tous les abonnements intégrés à un groupe Family + Friends (ex : blocage des services ou résiliation), mais uniquement pour les abonnements dont le paiement est effectué par le client principal.

3.4 Garantie

Galaxus Mobile s'engage à fournir rigoureusement les prestations convenues contractuellement. Galaxus Mobile s'efforce en particulier d'assurer une haute disponibilité de ses prestations. Galaxus Mobile ne peut toutefois fournir d'assurance ou de garantie quant aux éléments suivants :

- fonctionnement ininterrompu et sans dérangement de l'infrastructure et de ses prestations ainsi que de leur sécurité ;
- disponibilité géographique continue de ses prestations ;
- certaines durées, vitesses ou capacités de transmission ;
- disponibilité et qualité en rapport au trafic voix et données, en particulier sur des réseaux tiers ou avec des raccordements de réseaux tiers, ainsi qu'en rapport avec l'exploitation et l'assistance ;
- disponibilité des technologies et des normes sans fil individuelles ;
- mise à disposition ou maintien de certains moyens techniques (par exemple infrastructures, plateformes, technologies et protocoles de transmission ainsi qu'interfaces utilisateurs) et mise à disposition ou maintien de prestations accessibles par leur intermédiaire ;
- maintien des pays d'itinérance ;
- intégrité des données transmises ou reçues via l'infrastructure de l'opérateur de réseau ou les réseaux de tiers ;
- contenus ou prestations créés par des tiers ou accessibles par le biais de tiers ;
- protection de l'infrastructure du réseau contre tout accès ou interception non autorisé ;
- protection du client ou de ses appareils et données contre les logiciels nuisibles, virus, spams, chevaux de Troie, pirates, logiciels espions, attaques d'hameçonnage ou autres actes criminels de tiers ;
- évitement de la perte de données ;
- précautions de sécurité sur l'infrastructure de l'opérateur de réseau destinées à éviter d'endommager l'équipement du client ;
- possibilité, en cas de déménagement du client, de proposer la même étendue des prestations à la nouvelle adresse.

De surcroît, Galaxus Mobile décline toute responsabilité en ce qui concerne

- les contenus que le client transmet ou fait traiter par Galaxus

Mobile ou qu'il rend accessibles à des tiers ;

- les contenus que le client reçoit via les réseaux sociaux ;
- l'exactitude, l'exhaustivité, l'actualité, la légalité et l'opportunité, la disponibilité et la livraison en temps utile des informations créées par des tiers, disponibles auprès de tiers ou mises à disposition via les prestations de Galaxus Mobile.

3.5 Réseau mobile, couverture et maintenance

La couverture du réseau indiquée par Galaxus Mobile n'est pas contraignante. Des lacunes dans la desserte en téléphonie mobile peuvent également se produire dans les zones bien desservies et en particulier dans les bâtiments. Pour des raisons juridiques, techniques ou factuelles, la desserte en téléphonie mobile existant à un certain endroit peut se dégrader ou manquer complètement. Les réseaux locaux sans fil (WLAN) ne font pas partie du réseau mobile de Galaxus Mobile. Galaxus Mobile et/ou l'exploitant du réseau se réservent le droit de limiter ou d'interrompre temporairement les prestations, par exemple en raison de travaux de maintenance et d'entretien, de l'implémentation de nouvelles technologies, de l'élimination de perturbations ou de contraintes de capacité. La survenance d'un tel événement ne donne pas droit au client à une résiliation extraordinaire du contrat, à un raccordement individuel ou à des options. Galaxus Mobile s'efforce, en collaboration avec l'opérateur de réseau, de remédier aux pannes relevant de sa sphère d'influence pendant les heures d'exploitation, et ce, dans un délai raisonnable. Des frais peuvent être facturés au client lorsque Galaxus Mobile est mis à contribution pour des perturbations dont les causes ne sont pas imputables à son infrastructure.

3.6 Itinérance

Les raccordements voix-données ainsi que les prestations de messagerie courte (SMS/MMS) à l'étranger sont possibles à condition qu'ils fassent l'objet des prestations convenues contractuellement et qu'il existe des accords d'itinérance correspondants entre l'opérateur de réseau et les fournisseurs de communications mobiles étrangers. L'étendue respective des prestations d'itinérance est déterminée par l'offre du partenaire d'itinérance concerné. En outre, la desserte en téléphonie mobile à l'étranger dépend du réseau du partenaire d'itinérance concerné et de ses capacités techniques et opérationnelles. Dans les pays avec plusieurs fournisseurs de réseau mobile possibles, Galaxus Mobile ou l'opérateur de réseau détermine le partenaire d'itinérance correspondant.

3.7 Largeurs de bande, vitesses de transmission et technologies

En ce qui concerne le trafic de données sur le réseau mobile, il n'y a aucune assurance quant aux largeurs de bande ou aux vitesses de transmission. Les largeurs de bande et vitesses de transmission indiquées par Galaxus Mobile sont les meilleures performances possibles et ne peuvent être garanties. La largeur de bande ou la vitesse de transmission réelle dépend, par exemple, de la couverture du réseau, de l'emplacement, de l'utilisation du réseau, de la qualité du réseau, de l'expansion du réseau, de l'appareil utilisé et d'autres facteurs et peut être inférieure aux données maximums spécifiées. Le passage ininterrompu entre différentes technologies ne peut être garanti. Galaxus Mobile ou l'opérateur de réseau sont habilités à interrompre les anciennes technologies et les normes après information. Il n'existe aucun droit à une technologie ou une norme particulière.

3.8 Carte SIM, numéro de téléphone et autres éléments d'adressage

Le remplacement d'une carte SIM ou le passage à un autre format de carte est généralement payant. Galaxus Mobile remplace gratuitement les cartes SIM défectueuses. En cas de nécessité technique ou opérationnelle, Galaxus Mobile est en droit de remplacer la carte SIM à tout moment.

Si le client utilise un appareil équipé d'une carte SIM installée de façon permanente (eSIM), un profil eSIM doit être activé pour pouvoir utiliser les prestations.

Il n'existe aucun droit à l'attribution ou à la conservation d'un numéro de téléphone ou d'un autre élément d'adressage spécifique. Galaxus Mobile fournit au client le numéro de téléphone et les autres éléments d'adressage à utiliser. Le numéro de téléphone ne devient pas la propriété du client et ne peut donc être ni vendu, ni gagé, ni hérité, ni cédé de quelque façon que ce soit à autrui, sauf accord exprès de Galaxus Mobile.

Galaxus Mobile se réserve le droit de reprendre ou de modifier le numéro de téléphone ou d'autres éléments d'adressage sans dédommagement si cela s'avère nécessaire pour des raisons administratives, opérationnelles, juridiques ou techniques ou en cas de litiges concernant un numéro de téléphone. Sous réserve du portage vers un autre opérateur, le numéro de téléphone et les autres éléments d'adressage reviennent à Galaxus Mobile lors de la résiliation du contrat, du raccordement ou de l'achat de la prestation correspondante, sans dédommagement, et peuvent être attribués à un autre client.

En cas de transmission par le client de la carte SIM ou d'un appareil avec profil eSIM activé, le nom, l'adresse et les autres détails dudit client continueront alors à être communiqués aux autorités compétentes à leur demande. Si des actes punissables sont commis en utilisant la carte SIM ou l'appareil transmis avec le profil eSIM activé, le client peut alors être poursuivi en justice dans certaines circonstances pour complicité ou recel.

Galaxus Mobile peut, sans préavis, bloquer ou restreindre tout ou partie des prestations

3.9 Blocage

Galaxus Mobile peut, sans préavis, bloquer ou restreindre tout ou partie des prestations

- s'il existe un juste motif (point 2.3.3) ;
- si le blocage ou la restriction est effectué dans l'intérêt présumé du client, par exemple dans le cas d'un abus par un tiers ;
- en cas de doutes fondés quant à l'observation de l'obligation de paiement visée au point 5.3.

Galaxus Mobile se réserve notamment le droit de bloquer la totalité des services à valeur ajoutée ou certains numéros de téléphone à valeur ajoutée de manière permanente ou pendant les premiers mois d'utilisation afin de prévenir tout abus. Le blocage ou la restriction peut être maintenu jusqu'à disparition du motif du blocage ou de la restriction. Si le client est responsable du motif du blocage ou de la restriction, l'obligation du client de payer les prestations concernées n'est pas affectée pendant le blocage ou la restriction. En outre, Galaxus Mobile peut facturer au client des frais conformément aux tarifs publiés sur abos.galaxus.ch ainsi que les frais d'une éventuelle carte SIM de remplacement pour le blocage et le déblocage de la prestation concernée, sauf disposition contraire de la réglementation sur les télécommunications.

3.10 Assistance

Une FAQ avec questions/réponses fréquentes ainsi qu'un formulaire de contact sont à la disposition du client sur abos.galaxus.ch. La clientèle peut contacter le service clientèle de Galaxus Mobile pendant les heures d'ouverture. Galaxus Mobile met tout en œuvre pour répondre aux demandes d'assistance le plus rapidement possible.

3.11 Affichage et masquage des numéros de téléphone

Le numéro de téléphone de l'appelant ou de l'appelé s'affiche, si cela est techniquement possible, indépendamment du fait qu'il soit préa-

ablement saisi ou non dans un répertoire. Le client peut masquer gratuitement le numéro de façon permanente ou par appel. Pour des raisons techniques, il n'est pas possible de garantir l'affichage ou le masquage des numéros dans divers cas, en particulier pour les appels provenant d'un réseau étranger ou vers un réseau étranger et pour les SMS.

4 Prix, tarifs et frais

Les prix, tarifs et frais en vigueur publiés sur Galaxus Mobile s'appliquent.

Les frais de service (par exemple les frais de changement de titulaire, de changement de numéro, d'informations sur les appels illégitimes, etc.) et les frais de communication par minute, frais de transfert de données et frais d'itinérance peuvent être modifiés sans information préalable. Galaxus Mobile peut également annoncer les prix, tarifs et frais immédiatement avant l'utilisation d'une certaine prestation. L'obligation de paiement commence généralement par l'activation de la prestation concernée, par exemple par l'activation du raccordement. Sauf stipulation contraire dans le contrat, en particulier dans l'aperçu tarifaire ou dans les détails tarifaires, les autres dispositions suivantes s'appliquent :

- outre le prix de l'abonnement de base, les prestations suivantes sont facturées : appels vers l'étranger, appels à et depuis l'étranger, services à valeur ajoutée, appels à des numéros spéciaux et services à valeur ajoutée (notamment 0801-0899, 051, 1xx, 084x, 090x, 0868, 0869, téléphone satellite, SMS/MMS surtaxés), frais pour les packs de données supplémentaires achetés ainsi que les frais de service supplémentaires non inclus dans l'abonnement ;
- les forfaits pour appels vocaux ne s'appliquent qu'aux abonnements en Suisse, sauf si le service est expressément inclus dans l'abonnement ;
- les appels vocaux payants sont facturés à la seconde ;
- les communications vocales qui dépassent le volume inclus ou le volume vocal supplémentaire payé sont facturées à la minute. Galaxus Mobile n'est pas tenu d'interrompre les appels en cas de dépassement du volume inclus ou du volume de voix supplémentaire payé. Galaxus Mobile informe toutefois la clientèle de manière appropriée (par ex. via SMS) du volume accumulé. Cette information est fournie au moment où Galaxus Mobile reçoit à son tour l'information sur la durée d'un appel de la part de l'opérateur concerné, qui a traité l'appel via son réseau de téléphonie mobile. La mise à disposition de ces informations se fait généralement en quelques secondes ou minutes. Dans des cas exceptionnels, cela peut toutefois prendre plus de temps ;
- les raccordements depuis la Suisse vers certains numéros spéciaux et prestations à valeur ajoutée à l'étranger sont bloqués ;
- les forfaits illimités SMS/MMS ne s'appliquent qu'aux SMS/MMS envoyés en Suisse, tant que cela n'est pas expressément inclus dans l'abonnement choisi. Les prestations SMS/MMS à valeur ajoutée sont également exemptées de ces forfaits en Suisse ;
- les données nationales et d'itinérance incluses dans l'abonnement expirent sans dédommagement à la fin de chaque mois calendaire. Ceci est également valable en cas de changement d'abonnement ;
- les crédits restants des packs de données nationaux achetés en plus sont transférés à la période d'utilisation suivante et n'expirent sans dédommagement qu'à la résiliation du contrat ou du raccordement correspondant. En cas de changement d'abonnement, les données non utilisées expirent sans dédommagement ;
- les packs de données d'itinérance achetés en plus doivent être

- activés dans un délai de douze mois après l'achat et ont une durée de douze mois après l'activation. L'activation a lieu lors de la première transmission de données en itinérance dans la zone d'itinérance correspondante. Les forfaits de données d'itinérance illimités achetés en supplément sont exclus. Ces forfaits supplémentaires sont activés pour une durée d'un mois ;
- les frais pour raccordements à l'étranger peuvent également s'appliquer si le client en Suisse utilise un réseau mobile étranger dans les zones frontalières ;
- les messages vocaux (boîte vocale Galaxus Mobile) sont irrévocablement supprimés après 15 jours. Galaxus Mobile décline toute responsabilité quant aux messages vocaux supprimés ;
- dans le cas de promotions payantes ou d'offres avec bon d'achat qui entraînent la réduction de certains frais (par exemple, le prix de l'abonnement, le prix des options, des paquets de données, etc.), aucun remboursement ne sera effectué si les frais en question sont réduits ultérieurement ;
- les rabais ne sont pas cumulables ;
- en ce qui concerne les promotions payantes et gratuites (dont celles qui entraînent la réduction de certains frais) et les bons d'achat émis avant le 1er mai 2023 (avant le passage de « digitec connect » à « Galaxus Mobile »), les conditions indiquées sur helpcenter.abos.galaxus.ch s'appliquent.

5 Établissement des factures et conditions de paiement

5.1 Généralités

Les factures sont établies sur la base des enregistrements techniques de Galaxus Mobile. Galaxus Mobile peut combiner différentes factures du client et facturer des montants mineurs avec une facture ultérieure.

Les unités de décompte entamées sont facturées intégralement. Seules les prestations pour lesquelles il existe des données de facturation sont prises en compte dans la facturation. Les droits relatifs aux données fournies ultérieurement, par exemple pour les raccordements itinérants, peuvent être invoqués avec des factures ultérieures. Les montants dus pour l'utilisation de prestations à valeur ajoutée ou l'achat de prestations auprès d'autres fournisseurs tiers peuvent être facturés au client par Galaxus Mobile en même temps que la facturation de ses propres prestations. Les dispositions du présent point 5 s'appliquent également lorsque Galaxus Mobile est responsable de l'établissement de la facturation et de l'encaissement pour le compte de tiers. Les factures sont visibles dans le compte client.

Les objections à une facture doivent être envoyées par le client à Galaxus Mobile par e-mail dans les 30 jours suivant la réception de la facture, en indiquant les raisons. À cet effet, le client a le droit de demander une preuve de raccordement à condition qu'il soit le détenteur du numéro de téléphone correspondant. Dans le cas contraire, la facture est considérée comme acceptée par le client. Si les contestations ne portent que sur un montant partiel de la facture, le client doit payer le montant partiel non contesté.

Les demandes de remboursement du client en raison de trop payés seront créditées sur le compte de facturation du client et déduites du montant de la facture suivant. En cas de résiliation du contrat ou fin d'un raccordement, toutes les créances et tous les montants impayés deviennent exigibles.

5.2 Modes de paiement

Le client s'engage à régler le montant facturé par le biais de la carte de crédit en cours de validité ou TWINT. Toute autre forme de paiement sera refusée. Le paiement par TWINT est uniquement destiné aux particuliers. Le moyen de paiement est enregistré dans le profil pour toute comptabilisation future. Seuls les fournisseurs de cartes

de crédit identifiés sur Galaxus Mobile seront acceptés. La facturation ou la comptabilisation de la carte de crédit ou de TWINT se fait automatiquement sur une base mensuelle avec effet rétroactif.

5.3 Retard

Si la clientèle ne remplit pas son obligation de paiement, notamment parce que le prélèvement ne peut pas être effectué correctement à cause de restrictions de la carte de crédit ou de TWINT, la clientèle est immédiatement considérée comme en retard de paiement. Le retard survient également si le client s'oppose à un montant partiel de la facture, mais ne s'acquitte pas du montant partiel non contesté.

Galaxus Mobile se réserve le droit de facturer des intérêts moratoires de 5%. En outre, le client supporte tous les frais encourus par Galaxus Mobile en raison d'un retard de paiement. En particulier, après un premier rappel de paiement gratuit envoyé par SMS ou par e-mail, le client se verra facturer des frais de relance à hauteur de CHF 30 par rappel supplémentaire. Galaxus Mobile peut à tout moment faire appel à des tiers pour le recouvrement. Le client doit s'acquitter de frais minimaux à verser directement au tiers chargé du recouvrement. En plus des frais minimaux, le client doit le dédommager en outre pour son temps et ses dépenses individuelles consacrés à l'encaissement.

En cas de retard du client, Galaxus Mobile peut, dans la mesure où la loi l'y autorise, interrompre la mise à disposition de tout ou partie des prestations, prendre d'autres mesures pour limiter les dommages et/ou résilier le contrat sans préavis ni contrepartie.

5.4 Comportements d'utilisation extraordinaires

Galaxus Mobile n'est pas tenu de surveiller le comportement d'utilisation du client. Si les frais d'utilisation du client augmentent fortement, Galaxus Mobile est en droit, sans y être obligé, d'en informer le client, à condition que Galaxus Mobile en ait pris connaissance. En cas de suspicion d'abus ou de doute sur la volonté ou la capacité de paiement du client, Galaxus Mobile peut immédiatement bloquer tout ou partie des prestations ou exiger une garantie du client (par exemple sous la forme d'un paiement anticipé).

6 Obligations/prestations du client

6.1 Paiement

Le client est tenu de payer les prestations achetées dans les délais impartis.

6.2 Utilisation conforme à la loi et au contrat et abus

Pour les clients privés, les prestations de Galaxus Mobile sont exclusivement destinées à une utilisation privée usuelle ; pour les clients commerciaux, elles sont exclusivement destinées à une utilisation commerciale usuelle. Il s'agit de l'utilisation normale du raccordement à partir d'un terminal mobile pour des raccordements voix-données ainsi que pour des SMS/MMS. Les fonctions de point d'accès (partage de connexion) des appareils mobiles sont destinées à la connectivité mobile personnelle. Dans la mesure où les différents produits Galaxus Mobile ne sont pas expressément prévus à cet effet, les produits Galaxus Mobile (y compris MultiSIM) ne servent pas à remplacer le réseau fixe Internet. Cela s'applique, par exemple, à l'utilisation stationnaire d'une carte SIM dans un routeur ou un point d'accès. L'utilisation d'une carte SIM dans un routeur ou point d'accès peut être empêchée sans préavis.

Le client est responsable de l'utilisation légale et contractuelle des prestations. En outre, les prestations ne doivent pas être utilisées à mauvais escient. Sont notamment considérés comme contraires à la loi ou au contrat et/ou abusifs les points suivants :

- utilisation abusive ou incorrecte des prestations (par exemple pour des utilisations spéciales telles qu'applications de surveil-

lance ainsi que raccordements machine-to-machine et de numéro direct) ;

- harcèlement ou entrave de tiers, en particulier entrave à l'utilisation des prestations de télécommunication par des tiers ;
- piratage (par exemple tentatives d'intrusion dans l'infrastructure de tiers), espionnage d'autres utilisateurs ou de leurs données et attaques frauduleuses (par exemple phishing) ;
- transmission ou divulgation de contenus illicites ou immoraux ;
- redistribution commerciale des prestations ou fourniture de prestations de télécommunications en fonction des prestations achetées ;
- utilisation de prestations permettant d'acheminer des appels sur le réseau mobile de l'opérateur de réseau au moyen de passerelles GSM ou d'autres équipements similaires ;
- établissement de communications permanentes ou de communications qui entraînent des versements directs ou indirects ou encore fourniture d'autres contre-prestations de tiers au client ;
- transfert de communications vers des numéros courts ou à valeur ajoutée ;
- distribution de publicité de masse déloyale (spam) ;
- distribution de logiciels nuisibles (par exemple virus, chevaux de Troie, etc.) ;
- raccordement d'appareils incompatibles à l'infrastructure de l'opérateur de réseau ;
- accès non autorisé ou utilisation non autorisée de données, systèmes et éléments ;
- utilisation excessive pouvant entraîner une surcharge du système ou du réseau.

Si Galaxus Mobile apporte la preuve ou s'il existe des indices que l'utilisation des prestations par le client s'écarte considérablement de l'utilisation privée ou commerciale habituelle ou si le client (ou les personnes sous sa responsabilité) utilise les prestations d'une manière contraire à la loi ou au contrat ou en abuse, Galaxus Mobile est en droit d'inciter le client à utiliser les prestations conformément à la loi et au contrat, à modifier, bloquer ou restreindre (par exemple par le biais de limites imposées) les prestations sans compensation et sans préavis (par exemple, changement vers un autre abonnement), à résilier le contrat ou le raccordement concerné sans préavis et sans compensation, à prendre d'autres mesures appropriées et, le cas échéant, à exiger une compensation ainsi que l'indemnisation des droits des tiers. Cela s'applique également si le client fournit des indications erronées ou incomplètes lors de la conclusion du contrat ou l'enregistrement/la commande.

S'il existe des signes d'une utilisation illicite et non conforme à la loi ou au contrat, il incombe au client d'informer Galaxus Mobile de cette utilisation. En outre, le client doit informer immédiatement Galaxus Mobile via les canaux de contact indiqués sur abos.galaxus.ch en cas d'abus détecté ou imminent des prestations (y compris un tel abus aux frais du client).

6.3 Responsabilité du contenu

Le client est responsable du contenu des informations (langue, SMS/MMS, données sous toutes ses formes) qu'il fait transmettre ou exploiter par Galaxus Mobile ou qu'il rend éventuellement accessible à des tiers.

6.4 Responsabilité quant à l'utilisation des raccordements

Le client est responsable de chaque utilisation de ses raccordements, même par des tiers.

En particulier, le client doit payer l'intégralité des montants facturés consécutifs à l'utilisation des prestations achetées auprès de Galaxus Mobile. Ceci s'applique également aux prestations ou marchan-

dis de tiers qui ont été achetées ou commandées par l'intermédiaire de ses raccordements (par exemple prestations à valeur ajoutée). Le client a la possibilité d'obtenir plusieurs raccordements de Galaxus Mobile. En tant que titulaire du contrat et du raccordement, le client assume à tout moment l'entière responsabilité de l'enregistrement – conformément au droit en vigueur et au contrat et exempt d'abus – des données individuelles de toutes les personnes utilisant les raccordements qui lui sont attribués et gérés dans le compte client, de l'utilisation de tous ces raccordements et du paiement de toutes les factures résultant de l'utilisation de ces raccordements. En cas d'utilisation illégale, non contractuelle ou abusive de raccordements individuels ou en cas d'arriérés ou de défauts de paiement, Galaxus Mobile est en droit de prendre des mesures appropriées pour tous les raccordements du client. En fournissant des raccordements ou d'autres prestations achetées à Galaxus Mobile à des mineurs en vue de leur utilisation, le client est responsable du respect des dispositions relatives à la protection des mineurs. Dans le cadre des possibilités techniques, Galaxus Mobile met à disposition des dispositifs de verrouillage.

6.5 Appareils du client

L'utilisation des prestations nécessite le recours par le client à des appareils appropriés (par exemple smartphones ou tablettes, y compris les logiciels associés et les éventuels eSIMs). Le client est responsable de l'achat, de l'installation, de la fonctionnalité et de la conformité légale de ces appareils. En utilisant un appareil avec une puce SIM installée de façon permanente (eSIM) pour utiliser les prestations, la carte SIM fait alors partie intégrante de l'appareil du client. Galaxus Mobile ne garantit pas la protection de l'investissement du client. Galaxus Mobile et l'opérateur de réseau ont le droit d'accéder aux appareils utilisés par le client à des fins de configuration, de maintenance, d'optimisation ou d'extension de leurs prestations sous forme de télémaintenance via le réseau mobile et de consulter, modifier, mettre à jour ou supprimer les données techniques ou les logiciels qui y sont disponibles. Dans le cadre de la télémaintenance, Galaxus Mobile ou l'opérateur de réseau ont accès aux fichiers du client qui sont directement liés à la configuration de l'appareil ainsi qu'aux prestations. Galaxus Mobile n'est pas responsable des dommages causés à l'équipement du client après la télémaintenance.

6.6 Consignes de sécurité, mots de passe, etc.

Le client doit suivre les consignes de sécurité fournies ou publiées par Galaxus Mobile. En particulier, le client doit régulièrement sécuriser les données et conserver soigneusement les données d'accès (identifiant), les mots de passe et les numéros PIN et PUK et ne pas les transmettre à des tiers non autorisés. Les numéros PIN et PUK doivent également être stockés séparément des appareils du client ou de la carte SIM. Les numéros NIP doivent être changés régulièrement. Jusqu'à cette date, le client doit en tout état de cause payer les prestations achetées via le raccordement correspondant (par exemple en cas d'utilisation provisoire du raccordement par des tiers non autorisés).

Le client doit protéger ses appareils et ses données contre tout accès non autorisé par des tiers. Il prend les mesures les plus modernes en vue d'empêcher l'utilisation de son équipement pour la diffusion de contenus illégaux ou autrement préjudiciables, en particulier la publicité illicite de masse (les spams), les messages frauduleux (e-mails/SMS de phishing) et les logiciels nuisibles (virus, chevaux de Troie, etc.). Les champs électromagnétiques causés par les appareils du client peuvent interférer avec le fonctionnement d'autres appareils tels que les appareils auditifs, les stimulateurs cardiaques et les appareils ménagers. Afin d'éviter tout dysfonctionnement, les consignes de sécurité indiquées par le fabricant doivent être respec-

tées. Le client doit s'informer et respecter les interdictions et restrictions d'utilisation (par exemple trafic routier, trafic aérien).

6.7 Renseignements sur le client

Lors de l'enregistrement/la commande, le client doit prouver son identité au moyen d'un passeport, d'une carte d'identité ou d'un carnet pour étranger de la Confédération helvétique au sens des articles 71 et 71a de l'Ordonnance relative à l'admission, au séjour et à l'exercice d'une activité lucrative du 24 octobre 2007 (OASA). Dans le compte client, le client est obligé de tenir à jour à tout moment son adresse contractuelle, de facturation et e-mail ainsi que les coordonnées des personnes utilisant les raccordements qui lui ont été attribués.

L'adresse e-mail indiquée par le client et consignée dans le compte client est considérée comme l'adresse de correspondance dudit client. Galaxus Mobile transmet généralement à cette adresse e-mail des informations relatives au contrat (par exemple factures, rappels, modifications de prestations et/ou de conditions contractuelles, informations opérationnelles telles que travaux de maintenance, etc.) ou met ces informations à disposition du client d'une autre manière appropriée (par exemple dans le compte client). Les informations transmises ou mises à disposition de cette manière sont réputées avoir été transmises légalement. Galaxus Mobile est en droit de suspendre ses prestations jusqu'à ce que le client ait saisi les données correctement et complètement et qu'il ait prouvé son identité. L'obligation du client de payer les prestations n'est pas affectée.

7 Responsabilité de Galaxus Mobile

En cas de violation de contrat, Galaxus Mobile est responsable, à moins qu'elle ne démontre qu'elle n'a commis aucune faute, des dommages matériels directs prouvés et des pertes financières par sinistre jusqu'à une contre-valeur des prestations utilisées pendant la dernière année contractuelle pour le raccordement en question, à concurrence toutefois de CHF 50'000. La responsabilité pour des dommages directs, indirects et consécutifs, en particulier des pertes de gain et de données, est exclue, dans la mesure permise par la loi. En outre, Galaxus Mobile n'est pas responsable des dommages résultant d'une utilisation illégale, non contractuelle ou incorrecte de ses prestations par le client (ou des personnes sous sa responsabilité).

Galaxus Mobile décline toute responsabilité dans les cas de force majeure ou de dommages pour lesquels Galaxus Mobile ou l'opérateur de réseau ne sont pas responsables ou qui sont causés par le blocage ou la résiliation des prestations par Galaxus Mobile. Sont considérés comme des cas de force majeure les événements imprévisibles ainsi que les événements dont les conséquences sur l'exécution du contrat n'engagent la responsabilité d'aucune partie, en particulier les pannes de courant et l'apparition de logiciels nuisibles (par exemple virus). Galaxus Mobile est libéré de l'obligation de mettre à disposition ses prestations en cas de force majeure.

8 Prestations et biens de tiers

Si le client achète des prestations ou des marchandises à des tiers, par exemple des prestations à valeur ajoutée (en particulier les numéros 090x et les numéros courts SMS/MMS) par le biais de leur raccordement, le client conclut le contrat pour ces prestations tierces en question, sauf convention contraire, et les conditions dudit contrat s'appliquent. À cet égard, Galaxus Mobile n'est pas le partenaire contractuel du client – ni en ce qui concerne les prestations ou les biens achetés, ni en ce qui concerne le paiement –, n'assume aucune responsabilité ni garantie pour les prestations ou les biens et ne peut être tenu responsable de ceux-ci ni fournir aucune information. Dans de tels cas, les prestations de Galaxus Mobile se limitent à fournir un accès technique au tiers et à la prestation tierce concernée.

Cependant, Galaxus Mobile peut – en fonction de l'aménagement de l'offre respective – prendre en charge la facturation des prestations tierces pour le tiers concerné, c'est-à-dire percevoir la rémunération ou les frais correspondants (par exemple sur sa facture) et procéder au recouvrement. Une limite de chiffre d'affaires de 5000 CHF par an et par client s'applique à l'achat de telles prestations tierces facturées par Galaxus Mobile. Si cette limite est atteinte, la perception d'autres prestations de tiers est bloquée pendant un certain temps. Dans le cas des clients professionnels et des clients ayant plusieurs raccordements, un tel blocage affecte tous les raccordements au nom du client.

Le client peut faire bloquer par Galaxus Mobile les prestations à valeur ajoutée obtenues par le biais du raccordement Galaxus Mobile et ajoutées à la facture Galaxus Mobile (en particulier les numéros 090x et les numéros courts SMS/MMS). Le blocage peut inclure toutes les prestations à valeur ajoutée pertinentes ou uniquement les prestations de divertissement pour adultes.

9 Autres dispositions

9.1 Propriété intellectuelle

Pour la durée du contrat, le client reçoit le droit incessible, limité dans le temps et non exclusif d'utiliser les prestations convenues de Galaxus Mobile conformément au contrat. Le contenu et l'étendue de ce droit découlent du contrat. Le client ne dispose pas d'autres droits. Tous les droits de propriété intellectuelle existants ou de propriété intellectuelle découlant de l'exécution du contrat en ce qui concerne les prestations et produits Galaxus Mobile restent la propriété de Galaxus Mobile ou du tiers autorisé respectif. Si le client enfreint les droits en matière de propriété intellectuelle des tiers et si Galaxus Mobile est mis en cause, le client doit alors dégager Galaxus Mobile de toute responsabilité.

9.2 Transfert

Le transfert du contrat, des droits ou des obligations issus du contrat par le client nécessite l'accord écrit de Galaxus Mobile. Galaxus Mobile a le droit d'accepter un changement de partie au contrat, les parties donnant leur accord par voie orale ou en ligne sur le site Galaxus Mobile. Galaxus Mobile est en droit de transférer le présent contrat ou les droits et les obligations qui en découlent à une personne tierce sans l'autorisation de la clientèle.

9.3 Modifications des prestations et des conditions contractuelles

Galaxus Mobile se réserve le droit de modifier à tout moment les prestations et/ou les conditions contractuelles (y compris les prix, tarifs et honoraires ainsi que les présentes CGV) ou d'interrompre certaines prestations. Toute modification sera communiquée au client de manière appropriée (par exemple par e-mail, sur le compte client, sur la facture ou sur Galaxus Mobile). Galaxus Mobile informe le client à l'avance et en temps utile de toute modification entraînant un désavantage considérable pour le client (par exemple, un prix de connexion beaucoup plus élevé, l'interruption ou la restriction substantielle d'une prestation). Dans ce cas, le client peut résilier le contrat au moment où la modification prend effet sans encourir de frais. Si le changement concerne une prestation spécifique (par exemple une option), le droit de résiliation se rapporte exclusivement à ladite prestation. Si le client ne résilie pas le contrat, les modifications sont considérées comme acceptées. Les ajustements de prix résultant d'une modification des exigences légales (par exemple une augmentation du taux de TVA) et les ajustements de prix effectués par des tiers (par exemple les prestations à valeur ajoutée) ne donnent pas le droit à l'utilisateur de résilier le contrat. Galaxus Mobile peut soumettre au gré du client une des offres de remplacement suivantes après réception de la résiliation :

- maintien total ou partiel des conditions contractuelles existantes ou
- compensation, par des moyens appropriés, de la charge totale générée pour le client par les modifications.

Si Galaxus Mobile baisse ses tarifs, il est alors autorisé simultanément à ajuster les rabais consentis.

Les modifications demandées par le client ou les clauses accessoires, modifications ou compléments spécifiques au client nécessitent l'accord écrit de Galaxus Mobile.

9.4 Facturation

Le client renonce à son droit de compensation pour toutes les créances qu'il pourrait détenir contre Galaxus Mobile.

10 Droit applicable et for juridique

Le contrat est soumis au droit suisse. **Le for est Zurich.** Les fors impératifs (par exemple en cas de litige concernant les contrats conclus avec des consommateurs, le for est celui du domicile, conformément à l'art. 32 Contrats conclus avec des consommateurs du Code de procédure civile) demeurent réservés.

Conditions générales de vente des prestations de Galaxus Internet

Mars 2025

Remarque: seule la version allemande des Conditions générales de vente régissant les services Internet de Galaxus Internet fait foi. Les versions traduites en français, italien et anglais sont fournies à titre indicatif et n'ont aucune valeur juridique. La clientèle accepte ainsi la version allemande du document.

1 Domaine d'application, parties et éléments du contrat

Les présentes conditions générales de vente pour les services Internet de Galaxus Internet (« CGV ») constituent, avec la commande associée et les autres éléments du contrat, le contrat entre Digitec Galaxus AG, Pflingstweidstrasse 60b, 8005 Zurich, Suisse (« Galaxus Internet ») et vous (« client ») concernant la fourniture et l'utilisation de services Internet et de prestations associées (« prestations ») de Galaxus Internet. Les éléments contractuels sont, par ordre de priorité, les suivants :

- l'aperçu tarifaire/les détails tarifaires ;
- la description des prestations et autres conditions ;
- Les présentes conditions générales.

La déclaration générale de protection des données de Digitec Galaxus AG ainsi que les informations sur la protection des données de Galaxus Internet s'appliquent également. Les éléments contractuels, disponibles sur abos.galaxus.ch, sont valables dans leur version actuelle. Galaxus Internet peut également envoyer au client les éléments contractuels par e-mail. En concluant le contrat, c'est-à-dire en complétant l'enregistrement/la commande, le client atteste avoir lu et approuvé l'intégralité des éléments contractuels en l'état et confirme l'exactitude de ses données et de celles des autres utilisateurs. Le client est responsable envers Galaxus Internet de l'exactitude des informations ou des dommages résultant d'informations incorrectes ou insuffisantes. En tout état de cause, les éléments contractuels sont considérés comme acceptés dès la première utilisation des prestations, mais au plus tard 14 jours après la conclusion du contrat. Si le client s'oppose à toutes les conditions contractuelles ou certaines d'entre elles dans ce délai, le contrat est résilié sans dédommagement. Les prestations de Galaxus Internet comprennent des services Internet par la mise à disposition d'un raccordement Internet (« raccordement »), incluant un routeur. Le type et l'étendue des prestations sont déterminés par les présentes conditions générales et les autres éléments contractuels.

2 Entrée en vigueur, durée et résiliation

2.1 Entrée en vigueur et durée

Entrant en vigueur dès l'activation du raccordement respectif, le contrat est conclu pour une durée indéterminée. Le cas échéant, la durée minimale du contrat s'applique au moment de la conclusion du contrat. Le contrat est conclu à la demande du client et après acceptation par Galaxus Internet. L'enregistrement/la commande est

considéré comme une demande du client. Galaxus Internet décide si la demande du client est acceptée ou non et si le contrat est conclu avec le client. La condition préalable à l'établissement et à la conclusion du contrat entre Galaxus Internet et le client est, entre autres, l'enregistrement du client (y compris l'identification au moyen d'une pièce d'identité). Galaxus Internet est également en droit de rejeter la demande du client sans justification. Galaxus Internet peut accepter la demande du client en activant le raccordement.

Le raccordement n'est activé qu'une fois le client enregistré. S'il s'avère, après l'enregistrement, que le client a fourni des informations erronées ou incomplètes ou qu'il a téléchargé des pièces d'identité insuffisantes, Galaxus Internet peut exiger la correction ou l'ajout des informations ou pièces manquantes ou désactiver et supprimer un raccordement déjà activé sans dédommagement. Les personnes physiques âgées de 18 ans et plus domiciliées en Suisse ou les sociétés domiciliées en Suisse sont habilitées à conclure des contrats.

Galaxus Internet se réserve également le droit de refuser l'enregistrement de plusieurs raccordements par la même personne en cas de suspicion d'abus.

2.2 Changement d'abonnement

Galaxus Internet propose plusieurs abonnements différents, avec des prestations plus ou moins étendues et des prix adaptés. Le client a le droit de passer à un autre type d'abonnement, dans la mesure où Galaxus Internet en propose. Les délais applicables à cet effet sont visibles dans le compte client.

La durée du contrat n'est pas affectée par le changement de type d'abonnement. La facturation est actualisée tous les jours.

Le droit de changer d'abonnement peut être limité, notamment, mais pas exclusivement en cas de retard de paiement.

2.3 Activation anticipée

Si le raccordement est techniquement activé avant la date d'utilisation souhaitée par le client (« date souhaitée »), le client peut commencer à l'utiliser à sa discrétion.

Pour la période comprise entre la mise à disposition technique du raccordement (« date d'activation ») et la date souhaitée, le client n'a pas droit aux prestations de Galaxus Internet (chiffre 3 Prestations de Galaxus Internet). Toutefois, le client est déjà tenu de respecter ses obligations contractuelles (chiffre 6 Obligations/prestations du client), à l'exception de l'obligation de payer les frais d'abonnement, qui est levée pour cette période.

2.4 Résiliation

2.4.1 Résiliation du contrat ou d'un raccordement

Le client ne peut résilier le contrat que dans le compte client (ci-après « compte client »), accessible sur abos.galaxus.ch. Les résiliations par

lettre ou par e-mail ne sont pas acceptées.

Si le client achète plusieurs prestations auprès de Galaxus Internet, il doit nommer la prestation qui doit être résiliée (par exemple un raccordement en particulier si plusieurs raccordements sont assignés au client). Si la résiliation concerne le contrat, tous les raccordements affectés au contrat, y compris toutes les options associées à ces raccordements, sont simultanément résiliés. Si la résiliation se réfère à un raccordement en particulier, toutes les options de ce raccordement sont également résiliées en même temps. En revanche, la résiliation d'un raccordement n'affecte pas l'existence d'autres raccordements. Les délais de résiliation indiqués sur abos.galaxus.ch au moment de la conclusion du contrat sont applicables. Une résiliation sans préavis est uniquement possible moyennant le paiement immédiat des frais mensuels jusqu'à la date de résiliation normale majoré des frais administratifs. Sous réserve de dispositions divergentes dans des cas particuliers.

2.4.2 Résiliation des options

Les options peuvent être résiliées à tout moment en respectant le délai indiqué dans le compte client. Si une durée minimale de contrat est prévue, la résiliation des options n'est possible qu'à l'expiration de celle-ci. La résiliation d'une option n'a aucun effet sur le nombre de raccordements auxquels cette option est assignée. En cas de résiliation par le client pour juste motif, la résiliation des options par le client avant l'expiration de la durée minimale du contrat n'est possible que sur accord de Galaxus Internet et sous réserve de frais. Le client doit s'acquitter de tous les frais mensuels récurrents majorés de l'intégralité des prestations payantes jusqu'à la fin de la durée minimale du contrat (versement unique). Ces frais sont dûs immédiatement.

Le client doit également régler les frais susmentionnés si l'option ou le raccordement en question auquel l'option est assignée est résilié par Galaxus Internet pour un juste motif dont le client est responsable. Si Galaxus Internet met fin à l'option ou au raccordement pour un juste motif dont le client n'est pas responsable, le client n'est redevable d'aucuns frais.

2.4.3 Résiliation pour juste motif

En présentant un juste motif, Galaxus Internet se réserve le droit de résilier le contrat, les raccordements individuels ou les options individuelles sans délai ni dédommagement. Un juste motif survient par exemple quand :

- des indices laissent supposer que le client utilise les prestations à des fins non conformes au contrat, de façon illégale ou abusive,
- une autorité compétente ordonne que les prestations ne soient plus mises à la disposition du client,
- les réseaux de Galaxus Internet, de l'opérateur réseau ou de tiers, ou leur utilisation par le client sont altérés,
- il y a lieu de supposer que le client a fourni des informations incorrectes ou incomplètes lors de la conclusion du contrat ou de l'enregistrement,
- le client est en défaut de paiement,
- des intérêts publics prépondérants l'exigent.

La reprise éventuelle d'un contrat ou d'un raccordement résilié entraîne des frais pour le client à hauteur des tarifs publiés sur abos.galaxus.ch.

En présentant un juste motif, le client se réserve le droit de résilier le contrat, les raccordements individuels ou les options individuelles sans préavis. Un juste motif survient par exemple quand :

- Galaxus Internet commet une violation grave et continue du contrat et n'y remédie pas malgré un avertissement du client dans un délai raisonnable,

- il n'y a pas d'accès Internet haut débit (aucun accès du tout ou au moins ininterrompue pendant plus de 7 jours) sur le lieu de résidence, de travail ou d'affaires du client (sauf en cas de force majeure),
- le client déménage et ne peut plus utiliser la prestation de service à son nouveau domicile,
- le client décède.

3 Prestations de Galaxus Internet

3.1 Généralités

Galaxus Internet met à la disposition du client un ou plusieurs raccordements grâce auxquels le client peut avoir accès à Internet. La prestation de Galaxus Internet est exclusivement fournie à l'adresse d'installation définie par le client. Les prestations sont fournies avec la participation d'un opérateur de réseau (ci-après « opérateur réseau ») sélectionné par Galaxus Internet. Pour la mise à disposition de ses prestations, Galaxus Internet peut à tout moment faire appel à d'autres tiers en Suisse et à l'étranger.

L'étendue des prestations de Galaxus Internet comprend la mise à disposition d'un raccordement Internet fonctionnel, y compris la mise à disposition d'un routeur en état de fonctionnement (« routeur »). Cela s'applique dans la mesure où un signal haut débit fonctionnel de la technologie souhaitée par le client est disponible dans le domicile ou l'établissement du client (optical termination outlet ready, « OTO-ready »). L'installation fonctionnelle du routeur et la connexion fonctionnelle ainsi que l'utilisation du routeur avec les terminaux du client relèvent expressément de la responsabilité du client et non de celle de Galaxus Internet.

Si une connexion Internet de la technologie choisie par le client relie la centrale de distribution à l'adresse du domicile, mais qu'aucun câble haut débit de la technologie choisie par le client n'a été posé à l'intérieur du bâtiment (« building entry point ready », « BEP-ready »), la responsabilité de la mise à disposition d'un signal haut débit fonctionnel dans le logement ou l'établissement incombe expressément au propriétaire du logement ou de l'établissement et non à Galaxus Internet. Le client peut toutefois, avec l'accord exprès du propriétaire du logement ou de l'établissement, charger Galaxus Internet de fournir un signal haut débit opérationnel dans le logement ou l'établissement. Les frais y afférents sont à la charge du propriétaire. Galaxus Internet joue uniquement un rôle d'intermédiaire entre le client, le propriétaire, le fournisseur tiers du service et l'opérateur réseau.

Dans des cas exceptionnels, la mise en place d'un raccordement peut être impossible (par ex. pas de couverture réseau, pas de raccordement domestique existant) ou non pertinente (par ex. débit disponible trop faible sur un raccordement). Dans de tels cas, Galaxus Internet se réserve le droit de refuser la mise en service d'un raccordement. Pour toutes les prestations, une obligation de prestation ne prend effet qu'après vérification de toutes les conditions par Galaxus Internet.

De plus amples détails sur l'étendue des prestations et les exigences techniques sont définis dans les descriptions de prestations.

3.2 Options

Les options comprennent des fonctions supplémentaires pour le raccordement (par ex. adresse IP fixe, routeur alternatif, etc.). Les options sont soit gratuites, soit incluses dans le prix de l'abonnement, soit facturées séparément (par ex. en fonction de l'utilisation). La disponibilité de certaines options en fonction de l'abonnement, de l'étendue des prestations et de la durée du contrat est indiquée sur abos.galaxus.ch. Les options activées sont répertoriées dans le portail clientèle. Galaxus Internet ne garantit pas la disponibilité continue des options. Galaxus Internet se réserve également le droit d'étendre, de restreindre, d'ajuster ou d'adapter les options à tout

moment. Si le client fait usage de ces options, il sera informé de leurs modifications sous une forme appropriée (point 9.3). La restriction ou l'ajustement d'une option n'a aucune influence sur l'existence du contrat ou du raccordement auquel l'option est affectée.

3.3 Option Family + Friends

L'option Family + Friends permet d'intégrer les numéros de différents clients dans le compte client d'un seul client et de les gérer par ce biais (« compte client Family + Friends »). Le cas échéant, les clients associés profitent ainsi d'un avantage sur leur compte client. La gestion des raccordements intégrés au compte client Family + Friends (« raccordements intégrés ») ainsi que le paiement des factures associées sont effectués par le titulaire du compte client Family + Friends (« client principal »). Les propriétaires d'un raccordement paient leurs factures dès que leur moyen de paiement est enregistré. Des relations contractuelles distinctes et indépendantes existent entre Galaxus Internet et les autres clients dont les raccordements sont inclus dans le compte client Family + Friends (« clients associés »). Par conséquent, si un raccordement existant est intégré dans un compte client Family + Friends, aucun transfert du contrat correspondant au client principal n'a lieu et le client associé concerné reste propriétaire de son raccordement. Lors de l'ajout du raccordement d'un nouveau client à un compte client Family + Friends, le nouveau client conclut un contrat séparé avec Galaxus Internet et devient le propriétaire du raccordement en question.

Le client associé reconnaît et accepte que la gestion de son contrat et de son raccordement est effectuée par le client principal (ex. : configurations du routeur, résiliation du raccordement, etc.) et que ce dernier a accès aux données du contrat et autres données sur le client associés et son raccordement.

Si le client associé possède un compte client avec son propre login, il peut aussi gérer lui-même son raccordement. Le client principal et les clients associés reconnaissent et acceptent que les informations relatives au client principal et aux autres clients associés (par ex. le prénom, les initiales du prénom et du nom ou la consommation mensuelle de données) soient visibles pour tous les clients associés.

Le client principal est tenu de régler les factures correspondantes (frais d'abonnement, frais des options et tous les autres montants facturés suite à l'utilisation des prestations proposées par Galaxus Internet) pour tous les raccordements intégrés à son compte. Cette obligation ne prend pas fin en cas de changement d'abonnement et de frais associés. Le client principal n'est plus responsable des factures d'un client associé à partir du moment où ce dernier a enregistré son moyen de paiement. L'obligation de payer ces factures incombe alors au client associé. Si un raccordement est ajouté au compte Family + Friends au cours d'un mois calendaire, le client principal devra régler la totalité des frais mensuels de l'abonnement pour tout le mois calendaire en cours ainsi que tout autre montant dû suite à l'utilisation du raccordement en question. Le paiement des factures effectué par le client associé libère le client principal de son obligation de paiement. Galaxus Internet peut toutefois faire valoir ses droits directement auprès des clients associés pour ses propres prestations respectives, par exemple en cas de retard ou de défaut de paiement. Si un client associé enregistre son moyen de paiement au cours d'un mois, l'intégralité des frais du mois lui est facturée. Le paiement des factures effectué par le client associé libère le client principal de son obligation de paiement.

En cas d'utilisation illégale, abusive ou contraire aux dispositions contractuelles de certains raccordements associés, en cas de retard ou de défaut de paiement, Galaxus Internet est en droit de prendre des mesures appropriées pour tous les comptes intégrés à un groupe Family + Friends (par ex. blocage des prestations ou résiliation des raccordements), mais uniquement pour les abonnements dont le paiement est effectué par le client principal.

3.4 Garantie

Galaxus Internet s'engage à fournir rigoureusement les prestations convenues contractuellement. Galaxus Internet s'efforce particulièrement d'assurer une haute disponibilité de ses prestations. Toute interruption de connexion sur le réseau situé dans la zone d'influence de Galaxus sera traitée aussi rapidement que possible. Galaxus Internet ne peut toutefois fournir d'assurance ou de garantie quant aux éléments suivants :

- fonctionnement ininterrompu et sans perturbation de l'infrastructure et de ses prestations ainsi que de leur sécurité,
- disponibilité géographique continue de ses prestations,
- certaines durées, vitesses et capacités de chargement,
- disponibilité et qualité en rapport au trafic de données, en particulier sur des réseaux tiers ou avec des raccordements de réseaux tiers, ainsi qu'en rapport avec l'exploitation et l'assistance,
- disponibilité des technologies et des normes de haut débit individuelles,
- mise à disposition ou maintien de certains moyens techniques (par exemple infrastructures, plateformes, technologies et protocoles de transmission ainsi qu'interfaces utilisateurs) et mise à disposition ou maintien de prestations accessibles par leur intermédiaire,
- intégrité des données transmises ou reçues via l'infrastructure de l'opérateur réseau ou les réseaux de tiers,
- contenus ou prestations créées par des tiers ou accessibles par le biais de tiers,
- protection de l'infrastructure du réseau contre tout accès non autorisé,
- protection du client ou de ses appareils et données contre les logiciels nuisibles, virus, spams, chevaux de Troie, pirates, logiciels espions, attaques d'hameçonnage ou autres actes criminels de tiers,
- évitement de la perte de données,
- précautions de sécurité sur l'infrastructure de l'opérateur réseau destinées à éviter d'endommager l'équipement du client,
- possibilité, en cas de déménagement du client, de proposer la même étendue des prestations à la nouvelle adresse.

De surcroît, Galaxus Internet décline toute responsabilité en ce qui concerne :

- les contenus que le client transmet ou fait traiter par Galaxus Internet ou qu'il rend accessibles à des tiers,
- contenus reçus par le client via les réseaux à haut débit,
- l'exactitude, l'exhaustivité, l'actualité, la légalité et l'opportunité, la disponibilité et la livraison en temps utile des informations créées par des tiers, disponibles auprès de tiers ou mises à disposition via les prestations de Galaxus Internet.

Galaxus est libre dans le choix des moyens techniques utilisés pour fournir les prestations convenues, dans la mesure où il n'en a pas été convenu différemment par contrat. Par exemple, les infrastructures, les plateformes, les technologies et protocoles de transmission ainsi que les interfaces utilisateurs font partie des moyens techniques.

3.5 Réseau haut débit et maintenance

Pour des raisons juridiques, techniques ou factuelles, la couverture haut débit existant à un certain endroit peut se dégrader ou manquer complètement.

Galaxus Internet ou l'opérateur réseau se réservent le droit de limiter ou d'interrompre temporairement les prestations, par exemple en raison de travaux de maintenance et d'entretien, de l'implémentation de nouvelles technologies, de l'élimination de perturbations ou de contraintes de capacité. La survenance d'un tel événement ne

donne pas droit au client à une résiliation extraordinaire du contrat, à un raccordement individuel ou à des options. Galaxus Internet s'efforce, en collaboration avec l'opérateur réseau, d'éliminer les perturbations relevant de sa sphère d'influence pendant les heures d'exploitation, et ce, dans un délai raisonnable. Des frais peuvent être facturés au client lorsque Galaxus Internet est mis à contribution pour des perturbations dont les causes ne sont pas imputables à son infrastructure.

3.6 Bande passante, vitesse de chargement et technologie

Les bandes passantes indiquées par Galaxus Internet sont données à titre indicatif. Galaxus Internet ne garantit pas de bande passante minimale. Les vitesses de transmission indiquées sont les meilleures possible et ne peuvent pas être garanties. La vitesse de transmission effective dépend par exemple du raccordement, de la distance de la centrale la plus proche, de la qualité des lignes, de la charge du réseau ou d'autres facteurs et peut donc généralement être inférieure à la vitesse Internet maximale indiquée. L'utilisabilité du WiFi dépend en outre des conditions spécifiques à la localisation du client. Galaxus Internet ou l'opérateur de réseau sont habilités à actualiser les paramètres d'anciennes technologies et normes après en avoir informé le client. Il n'existe aucun droit à une technologie ou une norme particulière.

3.7 Routeur

Le matériel mis gratuitement à la disposition du client par Galaxus Internet, par exemple le routeur, reste la propriété de Galaxus Internet pendant toute la durée du contrat. Galaxus Internet se réserve le droit de mettre à disposition des routeurs en état neuf, mais pas sortis d'usine. Le routeur ne devient pas la propriété du client et ne peut donc être ni vendu, ni gagé, ni hérité, ni cédé de quelque façon que ce soit à autrui. Le client est responsable de l'utilisation soignée du routeur. Si le routeur doit être remplacé en raison d'une utilisation inappropriée, d'une perte ou d'une autre faute du client, les frais d'activation d'un raccordement indiqués sur abos.galaxus.ch seront dus. Le routeur ne doit pas être utilisé à d'autres fins que celles prévues par le contrat. Il est notamment interdit d'ouvrir le routeur et de procéder à des interventions sur le logiciel et/ou le matériel. Galaxus Internet est en droit d'accéder à tout moment au routeur à des fins de configuration, de maintenance ou d'optimisation et/ou d'extension de ses services via Internet et de consulter, modifier, actualiser ou supprimer les données techniques ou les logiciels du routeur. Galaxus Internet n'est pas responsable des pertes de données chez le client. Cela s'applique en particulier lorsque ceux-ci sont survenus à la suite du remplacement d'un routeur ou d'un logiciel défectueux ou après une opération de télémaintenance. À l'expiration de la durée du contrat, le client est tenu de renvoyer l'appareil intact à Galaxus Internet dans un délai de 30 jours. Si le client ne respecte pas cette obligation, le client doit payer à Galaxus Internet une indemnité par appareil, quel que soit son âge, qui sera indiquée dans le rappel.

3.8 Éléments d'adressage

Il n'existe aucun droit à l'attribution ou à la conservation d'une adresse IP statique ou d'un autre élément d'adressage spécifique. Cela peut rendre impossibles les accès à distance, par exemple. Galaxus Internet met l'adresse IP et les autres éléments d'adressage à utiliser à la disposition du client. Ils ne deviennent pas la propriété du client et ne peuvent donc être ni vendus, ni gagés, ni hérités, ni cédés de quelque façon que ce soit à autrui. Galaxus Internet peut retirer ou modifier l'adresse IP ou les autres éléments d'adressage sans dédommagement si des raisons administratives, opérationnelles, juridiques ou techniques l'exigent. Lors de la résiliation du contrat, du

raccordement ou de la prestation correspondante, l'ensemble des éléments d'adressage reviennent à Galaxus Internet sans dédommagement, et peuvent être attribués à un autre client. En cas de mise à disposition par le client de l'utilisation d'un raccordement à d'autres personnes (par ex. colocataires), le nom, l'adresse et les autres détails dudit client continueront à être communiqués aux autorités compétentes à leur demande. Si des actes punissables sont commis en utilisant le raccordement mis à disposition du client, le client peut être poursuivi en justice dans certaines circonstances pour participation ou complicité.

3.9 Blocage

Galaxus Internet peut bloquer ou limiter tout ou partie des raccordements ou autres prestations sans préavis si :

- il existe un juste motif (chiffre 2.4.3),
- si le blocage ou la restriction est effectué dans l'intérêt présumé du client, par exemple dans le cas d'un abus par un tiers,
- en cas de doutes fondés quant à l'observation de l'obligation de paiement visée au chiffre 5.3.

Le client est informé du blocage par des moyens appropriés. Le blocage ou la restriction peut être maintenu jusqu'à la disparition du motif du blocage ou de la restriction. Si le client est responsable du motif du blocage ou de la restriction, l'obligation du client de payer les prestations concernées n'est pas affectée pendant le blocage ou la restriction. En outre, Galaxus Internet peut facturer au client les frais de remplacement d'un éventuel routeur, de blocage ou de déblocage d'une prestation conformément aux tarifs publiés sur abos.galaxus.ch, sauf disposition contraire de la réglementation sur les télécommunications.

3.10 Assistance

Une FAQ avec questions/réponses fréquentes ainsi qu'un formulaire de contact sont à la disposition du client sur abos.galaxus.ch. Le client peut contacter le service clientèle de Galaxus Internet pendant les heures d'ouverture. Galaxus Internet met tout en œuvre pour répondre aux demandes d'assistance le plus rapidement possible, mais le temps de réaction et de réponse n'est pas garanti.

4 Prix, tarifs et frais

Les prix, tarifs et frais en vigueur publiés sur abos.galaxus.ch s'appliquent. Les frais de service (par ex. frais de déménagement, de remplacement de routeur, d'intervention d'un technicien, etc.) peuvent être modifiés sans préavis. Galaxus Internet peut également communiquer les prix, tarifs et frais immédiatement avant l'utilisation d'une certaine prestation. L'obligation de paiement commence généralement par l'activation de la prestation concernée, par exemple par l'activation du raccordement. Sauf stipulation contraire dans le contrat, en particulier dans l'aperçu tarifaire ou dans les détails tarifaires, les autres dispositions suivantes s'appliquent :

- En plus du prix de l'abonnement du raccordement, les éléments suivants sont facturés : les options ainsi que les frais (par ex. les frais d'activation, les frais de déménagement, les frais de remplacement d'un routeur, etc.), sauf s'ils sont expressément inclus dans les prestations de l'abonnement choisi.
- Pour les éléments de la prestation qui ne relèvent pas de la responsabilité de Galaxus Internet (chiffre 3.1 Prestations de Galaxus – Généralités), Galaxus Internet met à disposition, à la demande du client, des prestations de technicien de maintenance par l'intermédiaire d'un partenaire tiers (chiffre 8 Prestations et biens de tiers) :
 - OTO-ready : les frais des prestations de techniciens de

maintenance en rapport avec les cas OTO-ready constituent des prestations de tiers dans tous les cas à la charge du client et sont facturés au client par Galaxus Internet. Galaxus Internet se réserve le droit de facturer des frais supplémentaires pour la mise à disposition et l'exécution d'un tel mandat en plus des frais des prestations de techniciens de maintenance.

- **BEP-ready** : dans les cas BEP-ready (chiffre 3.1 Prestations de Galaxus – Généralités), les frais incombent dans tous les cas au propriétaire du logement ou de l'établissement pour les prestations de techniciens de maintenance (chiffre 8 Prestations et marchandises de tiers). Ces prestations de tiers sont facturées directement au propriétaire par le prestataire de services techniques ou l'opérateur réseau. Le prestataire de services techniques ou l'opérateur réseau peut faire valoir les frais directement auprès du client si le propriétaire refuse de prendre en charge les frais (par ex. en raison de l'absence ou de l'insuffisance de concertation préalable entre le client et le propriétaire concernant les travaux en question et les frais y afférent) ou si le prestataire de services techniques ou l'opérateur réseau ne connaît pas le propriétaire et son adresse de facturation. Galaxus Internet se réserve le droit de facturer des frais supplémentaires pour la mise à disposition d'un tel mandat.
- Dans le cas de promotions payantes ou d'offres avec bon d'achat qui entraînent la réduction de certains frais (par ex. le prix de l'abonnement, les prix des options, les frais d'activation, etc.), aucun remboursement ne sera effectué si les frais en question sont réduits ultérieurement.
- Les réductions ne sont pas cumulables.

5 Établissement des factures et conditions de paiement

5.1 Généralités

Les factures sont établies sur la base des enregistrements techniques de Galaxus Internet. Galaxus Internet peut combiner différentes factures du client et facturer des montants mineurs dans une facture ultérieure. Les unités de décompte entamées sont facturées intégralement. Seules les prestations pour lesquelles il existe des données de facturation sont prises en compte dans la facturation. Les droits relatifs aux données fournies ultérieurement, par exemple pour les prestations OTO-ready de technicien de maintenance, peuvent être invoqués avec des factures ultérieures. Les montants dus pour les prestations d'autres fournisseurs tiers peuvent être facturés au client par Galaxus Internet en même temps que la facturation de ses propres prestations. Les dispositions du présent chiffre 5 s'appliquent également lorsque Galaxus Internet est responsable de l'établissement de la facturation et du recouvrement pour le compte de tiers. Les factures sont visibles dans le compte client.

Les objections à une facture doivent être envoyées par le client à Galaxus Internet par e-mail dans les 30 jours suivant la réception de la facture, en indiquant les raisons. Dans le cas contraire, la facture est considérée comme acceptée par le client. Si les contestations ne portent que sur un montant partiel de la facture, le client doit payer le montant partiel non contesté. Les demandes de remboursement du client en raison de trop-payés seront créditées sur le compte de facturation du client et déduites du montant de la facture suivant. En cas de résiliation du contrat ou fin d'un raccordement, toutes les créances et tous les montants impayés deviennent exigibles. Si, au moment de la fin du contrat, des créances sont encore en suspens ou ne sont reçues de tiers qu'à une date ultérieure (par ex. frais des prestataires de services techniques), elles peuvent être réclamées après la fin du contrat.

5.2 Modes de paiement

Le client s'engage à régler le montant facturé par le biais de la carte de crédit en cours de validité ou TWINT. Toute autre forme de paiement sera refusée. Le paiement par TWINT est uniquement destiné aux particuliers. Le moyen de paiement est enregistré dans le profil pour toute comptabilisation future. Seuls les fournisseurs de cartes de crédit identifiés sur abos.galaxus.ch seront acceptés. La facturation ou la comptabilisation de la carte de crédit ou de TWINT se fait automatiquement sur une base mensuelle avec effet rétroactif.

5.3 Retard

Si la clientèle ne remplit pas son obligation de paiement, notamment parce que le prélèvement ne peut pas être effectué correctement à cause de restrictions de la carte de crédit ou de TWINT, la clientèle est immédiatement considérée comme en retard de paiement. Le retard survient également si le client s'oppose à un montant partiel de la facture, mais ne s'acquitte pas du montant partiel non contesté. En cas de retard de paiement, Galaxus Internet se réserve le droit de facturer des intérêts moratoires de 5 %. En outre, le client supporte tous les frais encourus par Galaxus Internet dans le cas d'un retard de paiement. En particulier, après un premier rappel de paiement gratuit envoyé par SMS ou par e-mail, le client se verra facturer des frais de relance à hauteur de 30 CHF par rappel supplémentaire. Galaxus Internet peut charger des tiers du recouvrement à tout moment. Le client doit s'acquitter de frais minimaux à verser directement ou tiers chargé du recouvrement. En plus des frais minimaux, le client doit le dédommager en outre pour son temps et ses dépenses individuelles consacrées au recouvrement. En cas de retard de client, Galaxus Internet peut, dans la mesure où la loi l'y autorise, interrompre la mise à disposition de tout ou partie des prestations, prendre d'autres mesures pour limiter les dommages et/ou résilier le contrat sans préavis ni dédommagement.

5.4 Comportements d'utilisation extraordinaires

Galaxus Internet n'est pas tenu de surveiller le comportement d'utilisation du client. En cas de suspicion d'abus ou de doute sur la volonté ou la capacité de paiement du client, Galaxus Internet peut immédiatement bloquer tout ou partie des prestations ou exiger une garantie du client (par ex. sous la forme d'un paiement anticipé).

6 Obligations/prestations du client

6.1 Paiement

Le client est tenu de payer les prestations achetées dans les délais impartis.

6.2 Installation et désinstallation

L'installation et la désinstallation du routeur mis gratuitement à disposition par Galaxus Internet (chiffre 3.8 Routeur) et la connexion avec les terminaux du client relèvent de la responsabilité du client. Galaxus Internet assure le service clientèle exclusivement pour le routeur mis à disposition par Galaxus Internet.

6.3 Déménagement

Pour modifier une adresse d'installation, le client utilise la fonction prévue à cet effet dans son compte client. Galaxus Internet ne garantit pas que la même offre soit disponible à la nouvelle adresse d'installation souhaitée, et indique au client les offres disponibles. Comme la mise en service d'une nouvelle offre ou de l'offre existante entraîne des coûts pour Galaxus Internet (par ex. frais de mise en service des opérateurs réseau et/ou remplacement des routeurs), des frais d'activation sont facturés au client. Le montant de ces frais d'activation est indiqué sur abos.galaxus.ch.

6.4 Utilisation conforme à la loi et au contrat et abus

Pour les clients privés, les prestations de Galaxus Internet sont exclusivement destinées à une utilisation privée usuelle ; pour les clients commerciaux, elles sont exclusivement destinées à une utilisation commerciale usuelle. Il s'agit de l'utilisation normale du raccordement à partir d'un terminal de connexion de données.

Le client est responsable de l'utilisation légale et contractuelle des prestations. En outre, les prestations ne doivent pas être utilisées à mauvais escient, c'est-à-dire de manière non conforme au contrat ou illégale. Sont notamment considérés comme contraires à la loi ou au contrat et/ou abusifs les points suivants :

- détournement d'usage ou utilisation non conforme à l'usage prévu,
- harcèlement ou entrave de tiers, en particulier entrave à l'utilisation des prestations de télécommunication par des tiers,
- piratage (par exemple tentatives d'intrusion dans l'infrastructure de tiers), espionnage d'autres utilisateurs ou de leurs données et attaques frauduleuses (par exemple phishing),
- transmission ou divulgation de contenus illicites ou immoraux,
- une revente ou une cession gratuite des prestations,
- la mise à disposition de l'accès Internet sous la forme d'une utilisation d'Internet accessible au public pour des tiers,
- la fourniture commerciale de services tels que l'hébergement de sites web et d'autres services (VPN, portail de téléchargement, etc.),
- distribution de publicité de masse déloyale (spam),
- distribution de logiciels nuisibles (par ex. virus, chevaux de Troie, etc.),
- raccordement d'appareils incompatibles à l'infrastructure de l'opérateur de réseau ou d'appareils susceptibles d'endommager l'infrastructure du réseau,
- accès non autorisé ou utilisation non autorisée de données, systèmes et éléments,
- utilisation excessive pouvant entraîner une surcharge du système ou du réseau.

Si Galaxus Internet apporte la preuve ou s'il existe des indices que l'utilisation des prestations par le client s'écarte considérablement de l'utilisation privée ou commerciale habituelle ou si le client (ou les personnes sous sa responsabilité) utilise les prestations d'une manière contraire à la loi ou au contrat ou en abuse, Galaxus Internet est en droit d'inciter le client à utiliser les prestations conformément à la loi et au contrat, à modifier, bloquer ou restreindre (par ex. par le biais de limites imposées) les prestations sans dédommagement (par ex. changement vers un autre abonnement), à résilier le contrat ou le raccordement concerné sans préavis ni dédommagement, à prendre d'autres mesures appropriées et, le cas échéant, à exiger une compensation ainsi que l'indemnisation des droits des tiers. Cela s'applique également si le client fournit des indications erronées ou incomplètes lors de la conclusion du contrat ou l'enregistrement/la commande. S'il existe des signes d'une utilisation illicite et non conforme à la loi ou au contrat, il incombe au client d'informer Galaxus Internet de cette utilisation. En outre, le client doit informer Galaxus Internet via les canaux de contact indiqués sur abos.galaxus.ch en cas d'abus détecté ou imminent des prestations (y compris un tel abus aux frais du client).

6.5 Responsabilité du contenu

Le client est responsable des contenus de transferts de données qu'il confie à Galaxus Internet ou qu'il rend accessibles à des tiers.

6.6 Responsabilité quant à l'utilisation des raccordements

Le client est responsable de chaque utilisation de ses raccorde-

ments, même par des tiers.

En particulier, le client doit payer l'intégralité des montants facturés consécutifs à l'utilisation des prestations achetées auprès de Galaxus Internet. Ceci s'applique également aux prestations ou marchandises de tiers qui ont été achetées ou commandées par l'intermédiaire de ses raccordements (par ex. les prestations de techniciens de maintenance).

Le client a la possibilité d'obtenir plusieurs raccordements de Galaxus Internet. En tant que titulaire du contrat et du raccordement, le client assume à tout moment l'entière responsabilité de la saisie conforme au droit et au contrat et sans abus des données personnelles de toutes les personnes qui utilisent ses raccordements, de l'utilisation de tous ces raccordements ainsi que du paiement de toutes les factures résultant de l'utilisation de ces raccordements. En cas d'utilisation illégale, non contractuelle ou abusive de raccordements individuels ou en cas d'arriérés ou de défauts de paiement, Galaxus Internet est en droit de prendre des mesures appropriées pour tous les raccordements du client.

En fournissant des raccordements ou d'autres prestations achetées à Galaxus Internet à des mineurs en vue de leur utilisation, le client est responsable du respect des dispositions relatives à la protection des mineurs.

6.7 Appareils du client

La réception des prestations à partir du routeur permet l'utilisation par le client de terminaux appropriés et compatibles pour le réseau domestique (par ex. ordinateur de bureau, ordinateur portable, smartphone, tablette, etc.). Le client est responsable de l'achat, de l'installation, du fonctionnement et de la conformité légale de ces appareils. Galaxus Internet n'assure aucune protection des investissements du client. Le client reconnaît que Galaxus Internet est en droit d'analyser le réseau domestique d'un point de vue technique afin de détecter des défauts de qualité ou de vitesse de connexion et d'émettre des recommandations au client à ce sujet.

6.8 Consignes de sécurité, mots de passe, etc.

Le client doit suivre les consignes de sécurité fournies ou publiées par Galaxus Internet. En particulier, le client doit régulièrement sécuriser les données et conserver soigneusement les données d'accès (identifiant) et ne pas les transmettre à des tiers non autorisés.

Le client doit protéger ses appareils et ses données contre tout accès non autorisé par des tiers. Il prend les mesures les plus modernes en vue d'empêcher l'utilisation de son équipement pour la diffusion de contenus illégaux ou autrement préjudiciables, en particulier la publicité illicite de masse (les spams), les messages frauduleux (e-mails/SMS de phishing) et les logiciels nuisibles (virus, chevaux de Troie, etc.).

6.9 Renseignements sur le client

Le client doit saisir correctement son identité lors de l'enregistrement/la commande.

Dans le compte client, le client est obligé de tenir à jour à tout moment son adresse contractuelle, de facturation et e-mail ainsi que les coordonnées des personnes utilisant les raccordements qui lui ont été attribuées.

L'adresse e-mail indiquée par le client et enregistrée dans le compte client est considérée comme adresse de correspondance du client. Galaxus Internet transmet généralement à cette adresse e-mail des informations relatives au contrat (par ex. factures, rappels, modifications de prestations et/ou de conditions contractuelles, informations opérationnelles telles que travaux de maintenance, etc.) ou met ces informations à disposition du client d'une autre manière appropriée (par ex. dans le compte client). Les informations transmises

ou mises à disposition de cette manière sont réputées avoir été légalement transmises. Galaxus Internet est autorisé à ne pas fournir les prestations jusqu'à ce que le client lui ait fourni les données correctes et exhaustives et qu'il ait prouvé son identité. L'obligation du client de payer les prestations n'est pas affectée.

7 Responsabilité de Galaxus Internet

En cas de violation de contrat, Galaxus Internet est responsable, à moins qu'elle ne démontre qu'elle n'a pas commis de faute, des dommages matériels directs prouvés et des pertes financières par sinistre jusqu'à une contre-valeur des prestations utilisées pendant la dernière année contractuelle pour le raccordement en question, à concurrence toutefois de 50 000 CHF. La responsabilité pour des dommages directs, indirects et consécutifs, en particulier des pertes de gain et de données, est exclue, dans la mesure permise par la loi. En outre, Galaxus Internet n'est pas responsable des dommages résultant d'une utilisation illégale, non contractuelle ou incorrecte de ses prestations par le client (ou des personnes sous sa responsabilité).

Galaxus Internet décline toute responsabilité dans les cas de force majeure ou de dommages pour lesquels Galaxus Internet, l'opérateur réseau ou des tiers mandatés pour remplir le contrat ne sont pas responsables ou qui sont causés par le blocage ou la résiliation des prestations par Galaxus Internet. Sont considérés comme des cas de force majeure les événements imprévisibles ainsi que les événements dont les conséquences sur l'exécution du contrat n'engagent la responsabilité d'aucune partie, en particulier les pannes de courant et l'apparition de logiciels nuisibles (par exemple virus). Galaxus Internet est libéré de l'obligation de mettre à disposition ses prestations en cas de force majeure.

8 Prestations et biens de tiers

Si le client achète des prestations ou des marchandises à des tiers, par exemple des prestations de maintenance technique (« prestations de tiers »), le client conclut le contrat pour les prestations avec les tiers en question, sauf convention contraire, et les conditions du dit contrat s'appliquent. À cet égard, Galaxus Internet n'est pas le partenaire contractuel du client, ni en ce qui concerne les prestations ou les biens achetés, ni en ce qui concerne le paiement, n'assume aucune responsabilité ni garantie pour les prestations ou les biens et ne peut être tenu responsable de ceux-ci ni fournir aucune information. Dans de tels cas, les prestations de Galaxus Internet se limitent à fournir un accès au tiers et à la prestation de tiers concernée.

Cependant, Galaxus Internet peut – en fonction de l'aménagement de l'offre respective – prendre en charge la facturation des prestations de tiers pour le tiers concerné, c'est-à-dire percevoir la rémunération ou les frais correspondants (par ex. sur sa facture) et procéder au recouvrement.

9 Autres dispositions

9.1 Propriété intellectuelle

Pour la durée du contrat, le client reçoit le droit incessible, limité dans le temps et non exclusif d'utiliser les prestations convenues de Galaxus Internet conformément au contrat. Le contenu et l'étendue de ce droit découlent du contrat. Le client ne dispose pas d'autres droits. Tous les droits de propriété intellectuelle existants ou de propriété intellectuelle découlant de l'exécution du contrat en ce qui concerne les prestations et produits Galaxus Internet restent la propriété de Galaxus Internet ou du tiers autorisé respectif. Si le client enfreint les droits en matière de propriété intellectuelle des tiers et si Galaxus Internet est mis en cause, le client doit alors dégager Galaxus Internet de toute responsabilité.

9.2 Transfert

Le transfert du contrat, des droits ou des obligations issus du contrat par le client nécessite l'accord écrit de Galaxus Internet. Galaxus Internet a le droit d'accepter un changement de partie au contrat, les parties donnant leur accord dans le formulaire de contact sur helpcenter.abos.galaxus.ch. Galaxus Internet est en droit de transférer le présent contrat ou les droits et les obligations qui en découlent à une personne tierce sans l'autorisation de la clientèle.

9.3 Autres dispositions

Galaxus Internet se réserve le droit de modifier à tout moment les prestations et/ou les conditions contractuelles (y compris les prix, tarifs et honoraires ainsi que les présentes CGV) ou d'interrompre certaines prestations. Toute modification sera communiquée au client de manière appropriée (par ex. par e-mail, sur le compte client, sur la facture ou sur abos.galaxus.ch). Galaxus Internet informe le client à l'avance et en temps utile de toute modification entraînant un désavantage considérable pour le client (par ex. un prix nettement plus élevé concernant le tarif de base du raccordement, l'interruption ou la restriction substantielle d'une prestation). Dans ce cas, le client peut résilier le contrat au moment où la modification prend effet sans encourir de frais. Si le changement concerne une prestation spécifique (par exemple une option), le droit de résiliation se rapporte exclusivement à ladite prestation. Si le client ne résilie pas le contrat, les modifications sont considérées comme acceptées. Les ajustements de prix résultant d'une modification des exigences légales (par exemple une augmentation du taux de TVA) et les ajustements de prix effectués par des tiers (par exemple les prestations à valeur ajoutée) ne donnent pas le droit à l'utilisateur de résilier le contrat. Galaxus Internet peut soumettre au gré du client une des offres de remplacement suivantes après réception de la résiliation :

- maintien total ou partiel des conditions contractuelles existantes ou
- compensation, par des moyens appropriés, de la charge totale générée pour le client par les modifications.

Si Galaxus Internet baisse ses tarifs, il est alors autorisé simultanément à ajuster les rabais consentis.

Les modifications demandées par le client ou les clauses accessoires, modifications ou compléments spécifiques au client nécessitent l'accord écrit de Galaxus Internet.

9.4 Facturation

Le client renonce à son droit de compensation pour toutes les créances qu'il pourrait détenir contre Galaxus Internet.

10 Droit applicable et for juridique

Le contrat est soumis au droit suisse. **Le for juridique est Zurich.** Les fors impératifs (par exemple en cas de litige concernant les contrats conclus avec des consommateurs conformément à l'art. 32 Code de procédure civile) demeurent réservés.