

CONDITIONS GENERALES REGISSANT LES TRANSFERTS DE DONNEES SUR LE RESEAU CITYCABLE; NOTAMMENT INTERNET, LE TELEPHONE FIXE ET LA TV INTERACTIVE (CG DONNEES)

Version septembre 2020

ART.1 OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

1. Les présentes conditions générales règlent les rapports juridiques entre le client et Citycable, dans le cadre de la fourniture par Citycable de Prestations liées au Transfert de données; notamment internet, le téléphone fixe et la TV interactive.
2. Elles portent également sur les Prestations disponibles sur les Plateformes interactives de Citycable, à moins que des dispositions spécifiques y dérogent.
3. Si le Contrat comprend un Point d'accès multimédia sur un réseau de téléphonie mobile, les « Conditions particulières applicables aux services de téléphonie mobile » sont applicables et font partie intégrante des présentes CG Données.
4. Les présentes conditions générales complètent les CG Accès, ces dernières étant aussi applicables aux Prestations évoquées ci-dessus. Cependant, en cas de divergence, les présentes conditions prévalent.

ART. 2 DEFINITIONS

1. Les termes suivants ont la signification qui leur est attribuée ci-dessous:
2. **CG Accès:** Conditions générales régissant l'Accès au réseau Citycable et la TV numérique.
3. **Plateforme interactive:** Prestation de Citycable comprenant notamment un environnement informatique permettant la mise à disposition d'autres Prestations.
4. **Point d'accès multimédia:** en cas d'application des présentes CG Données, outre les prises mentionnées dans les CG Accès, un accès à un réseau de téléphonie mobile ainsi que les applications mobiles mises à disposition par Citycable constituent également des Points d'accès multimédia.
5. **Transfert de données:** transmission d'informations par le Réseau au moyen de techniques de télécommunications, à l'exception des informations liées à la TV numérique; soit notamment celles liées à internet, le téléphone fixe et la TV interactive.
5. **TV interactive:** Prestation de Citycable mise à disposition du client par l'intermédiaire d'une Plateforme interactive.

ART. 3 PRESTATIONS DE CITYCABLE

1. Le contenu et l'étendue des Prestations de Citycable sont établis par le Contrat.
2. Le contenu et l'étendue des Prestations accessibles par l'intermédiaire d'une Plateforme interactive peuvent être établis sur cette même plateforme. **Le contenu et l'étendue de ces Prestations peuvent être modifiés unilatéralement par Citycable en tout temps. De telles modifications ne justifient pas une résiliation anticipée du Contrat.**
3. Des informations non contractuelles supplémentaires concernant les Prestations de Citycable peuvent être trouvées sur le site www.citycable.ch ou être obtenue auprès du service clients de Citycable.
4. En cas d'application des présentes CG Données, l'Accès au réseau peut également se faire au moyen d'un réseau de téléphonie mobile et/ou d'applications mobiles mises à disposition par Citycable.
5. Les alinéas 1, 2 et 6 de l'article 15 des CG Accès sont également applicables en ce qui concerne les chaînes et bouquets de chaînes fournis dans le cadre de la TV interactive.

ART. 4 PRIX

6. Le prix des Prestations de Citycable est établi par le Contrat.
6. Le prix des Prestations accessibles par l'intermédiaire d'une Plateforme interactive peuvent être établis sur cette même plateforme.
7. Le prix des appels téléphoniques est établi par la liste des prix se trouvant sur le site www.citycable.ch
8. **Les prix mentionnés aux alinéas 2 et 3 ci-dessus peuvent être modifiés unilatéralement par Citycable en tout temps. De telles modifications ne justifient pas une résiliation anticipée du Contrat.**

ART. 5 FACTURATION

1. Les coûts des Prestations de Citycable variant en fonction de l'utilisation qui en est faite (notamment celui des appels téléphoniques et du visionnage de films à la demande) sont facturés en fonction du décompte enregistré par Citycable. Ce dernier se fonde sur les Prestations effectivement fournies par Citycable sur les terminaux à disposition du client, quel que soit l'utilisateur final.
2. Pour le surplus, les dispositions des CG Accès sont applicables.

ART. 6 OPTIONS

1. Le client a la possibilité d'ajouter des options aux Prestations qui lui sont fournies.
2. Les options disponibles, leur prix ainsi que les modalités contractuelles y relatives (durée minimale et délai de résiliation notamment) peuvent être consultés sur le site www.citycable.ch, sur les Plateformes interactives ou être obtenues auprès du service clients de Citycable.
3. **Les options disponibles peuvent être modifiées unilatéralement par Citycable en tout temps. De telles modifications ne justifient pas une résiliation anticipée du Contrat.**
4. L'ajout ou la suppression d'une option équivaut à une modification du Contrat. Ces modifications peuvent cependant être effectuées sans forme particulière, en dérogation des CG Accès.

ART. 7 BIENS ET SERVICES FOURNIS PAR DES TIERS

1. Certaines Prestations de Citycable peuvent permettre au client d'accéder à des biens et des services fournis par des tiers.
2. Lorsque des biens ou des services sont fournis au client par des tiers, des relations contractuelles spécifiques sont établies entre ces fournisseurs tiers et le client. Citycable n'intervient pas dans ces relations et ne donne par conséquent aucune garantie quant aux biens et services fournis.
3. Le prix des biens et des services fournis par des tiers peut dans certains cas être facturé par les Services industriels de Lausanne (SiL).
4. La modification des biens ou des services mis à disposition par des tiers ne justifie pas une résiliation anticipée du Contrat.

ART. 8 CAPACITES DE TRANSMISSION (BEST EFFORT)

1. Les indications relatives aux vitesses de transmissions et aux débits des Transfert de données doivent dans tous les cas être comprises comme faisant référence à des capacités de transmission que Citycable met à disposition du client.
2. Citycable s'engage à prendre les mesures techniques adéquates afin de permettre au client d'exploiter les capacités de transmission établies par le Contrat de manière optimale. Citycable ne peut toutefois garantir que ces capacités puissent être exploitées pleinement en tout temps.

3. Les vitesses de transmissions et débits de Transfert de données réellement à disposition du client peuvent varier en fonction de divers facteurs techniques, tels que la capacité des équipements du client, la qualité du câblage interne d'un bâtiment, l'éloignement d'un bâtiment du central de Citycable et la charge du Réseau à un moment donné.
4. Ces vitesses et débits peuvent également être affectés par l'utilisation de réseaux sans fil (WLAN ou Wi-Fi) dont les performances dépendent fortement de contraintes environnementales.

ART. 9 « FAIR USE » ET LIMITATION DES PRESTATIONS LIEES AU TRANSFERT DE DONNEES

1. Le client s'engage à utiliser les Prestations liées au Transfert de données de manière raisonnable.
2. Une utilisation pourra être jugée déraisonnable par Citycable si elle excède notablement une utilisation moyenne des clients de Citycable.
3. Les dispositions ci-dessus s'appliquent également aux Prestations qualifiées d'illimitées dans le cadre du Contrat.
4. En cas d'utilisation jugée déraisonnable, Citycable en informe le Client en lui demandant de se conformer au Contrat dans les meilleurs délais.
5. Si cette demande n'est pas suivie d'effets, Citycable se réserve le droit de restreindre les Prestations. Cela concerne notamment les Transferts de données liés à l'utilisation d'internet, de la téléphone fixe ou de la TV interactive.
6. Dans les cas graves Citycable peut également interrompre les Prestations et/ou résilier le Contrat sans indemnisation du Client. Le client peut en sus être redevable de dommages et intérêts.
7. Citycable n'assume cependant pas d'obligation de surveillance des volumes de communication du client.

ART. 10 UTILISATION ABUSIVE DES PRESTATIONS

1. Le client s'engage à ne pas utiliser les Prestations de Citycable de manière abusive.
2. Sont notamment considérées comme des utilisations abusives:
 - l'envoi de messages de façon systématique n'ayant pas de lien direct avec une information demandée (spamming);
 - la collecte d'informations ou d'adresses électroniques ou d'autres renseignements (phishing);
 - la diffusion de virus, vers, chevaux de Troie, spyware et autres programmes malveillants;
 - l'application de techniques pouvant endommager ou perturber des composants réseau reliés à internet. En font partie notamment des procédés tels que les attaques de type Flood ou Denial-Of-Service;
 - toute utilisation mettant en péril le bon fonctionnement et la sécurité d'internet (hacking, etc.).
3. En cas de violation des prescriptions ci-dessus, Citycable peut résilier le Contrat selon l'art. 19 alinéa 2 lettre e des CG Accès et se réserve le droit de déposer plainte pénale.

ART. 11 MESURES DE SECURITE

1. Malgré les mesures de sécurité mises en place, Citycable ne peut pas garantir que ses Prestations soient totalement sûres. Cela concerne notamment l'écoute des télécommunications et l'ingérence par des personnes non autorisées dans les systèmes informatiques du client ou les équipements mis à disposition par Citycable.
2. Des informations concernant les moyens propres à minimiser ou écarter les risques évoqués ci-dessus sont mis à disposition du client sur le site www.citycable.ch
3. Il est à la charge du client de prendre les mesures de sécurité destinées à protéger ses données, ses équipements ainsi que les équipements mis à disposition par Citycable.

DISPOSITIONS SPECIFIQUES LIEES A LA TELEPHONIE FIXE

1. Les dispositions des art. 12 à art. 15 ci-dessous s'appliquent exclusivement aux Prestations de Citycable comprenant un service de téléphonie fixe.

ART. 12 NUMERO D'APPEL

1. Citycable met à disposition du client un numéro d'appel attribué par l'OFCOM à moins que le client ne souhaite conserver un numéro d'appel d'un fournisseur tiers.
2. L'utilisation de ce numéro est exclusive et non transmissible. Il ne devient pas sa propriété et ne peut être ni vendu, ni engagé, ni hérité, ni cédé à autrui.

3. Citycable se réserve le droit de changer en tout temps le numéro attribué au client pour des raisons techniques ou sur demande des autorités. Dans de tels cas, le client ne peut prétendre à aucune indemnisation.
4. L'inscription du client dans l'annuaire téléphonique s'opère selon les modalités établies par le Contrat.
5. Si un service d'établissement de communications vers les clients qui ne sont pas inscrits dans l'annuaire est proposé par Citycable et que le client souhaite bénéficier d'un tel service, le client est rendu attentif et consent au fait que son nom et prénom ou sa raison sociale, son adresse complète et la ressource d'adressage par laquelle il peut être contacté doivent être transmis à tout fournisseur d'un tel service qui le demande.
6. Le client a également la possibilité de conserver le numéro d'appel d'un fournisseur tiers en faisant une demande de portabilité lors de la conclusion du Contrat. Dans ces cas, il devra s'acquitter des éventuels frais de portabilité et de résiliation anticipée auprès de ses fournisseurs tiers. Citycable ne peut toutefois garantir la portabilité des numéros d'appel dans tous les cas.
7. Dans tous les cas, la vérification de la compatibilité avec les Prestations de Citycable et la résiliation de contrats auprès de fournisseurs tiers autres que celui fournissant le raccordement principal (par exemple de contrats de présélection) est de la responsabilité du client.

ART. 13 IDENTIFICATION DE LA LIGNE APPELANTE ET CONNECTEE

1. Citycable affiche en principe le numéro d'appel du Client sur les équipements appelés compatibles avec cette Prestation.
2. Lorsque cela est techniquement réalisable à des conditions raisonnables, le client peut supprimer l'affichage de son numéro d'appel. Les instructions sur la manière d'activer ou de désactiver cette suppression sont fournies dans un mode d'emploi à disposition du client auprès du service clients de Citycable et sur le site www.citycable.ch
3. Pour des raisons techniques, l'affichage du numéro d'appel de l'appelant et la suppression de cet affichage ne peut pas être garanti dans tous les cas.
4. Les dispositions du présent article valent également pour l'identification et la possibilité de supprimer l'identification de la ligne du client sur les équipements appelant.

ART. 14 APPELS D'URGENCE: ACCES, ACHEMINEMENT ET LOCALISATION

1. La Prestation de téléphone fixe Citycable permet d'accéder aux services d'appels d'urgence. Toutefois, en cas de panne (par exemple une coupure d'électricité ou un problème sur le réseau) ou de coupure suite au non-paiement d'une facture, cet accès ne peut pas être garanti.
2. Qui plus est, les appels aux services d'urgence via une ligne téléphonique Citycable sont acheminés et localisés en fonction de l'adresse ayant été indiquée lors de la conclusion du Contrat. **Il est donc important que le client annonce tout changement de domicile au plus vite et qu'il ne déplace pas son modem dans un autre logement sans en avertir Citycable au préalable. À défaut, les appels d'urgence ne pourraient plus être acheminés et localisés correctement.**
3. **En cas de panne ou de déplacement du modem non annoncé, il convient d'utiliser, autant que possible, un moyen de communication plus approprié pour les appels d'urgence** (par exemple une ligne fixe traditionnelle ou un téléphone mobile).

ART. 15 ACCES TELEPHONIQUE AUX SERVICES A VALEUR AJOUTEE

1. Le client a la possibilité de bloquer gratuitement l'accès à l'ensemble des numéros de services à valeur ajoutée de type 090x ou uniquement l'accès aux numéros de services à valeur ajoutée à caractère érotique (numéros 0906).
2. La fourniture de services ou de marchandises par le biais de numéros de services à valeur ajoutée est exclusivement assurée par le titulaire du numéro appelé, aux conditions établies par ce dernier. Des renseignements quant à l'identité d'un titulaire de numéro de services à valeur ajoutée peuvent être obtenus auprès de l'Office fédéral de la communication ou sur le site www.eofcom.ch/liste. Citycable n'intervient que dans le cadre de la facturation et n'agit pas en qualité de partenaire contractuel dans le cadre des fournitures en question.
3. Le client adressera d'éventuelles contestations relatives à des services, marchandises, prix ou d'autres réclamations directement et exclusivement aux fournisseurs de services à valeur ajoutée concernés.

4. Citycable n'assume aucune responsabilité ni garantie pour les services ou marchandises prélevés ou commandés par le biais des services de téléphonie à valeur ajoutée.
5. Les dispositions régissant la facturation spécifiées dans les CG Accès ainsi que dans les présentes conditions générales sont applicables.
6. Par ailleurs, Citycable est en droit de transmettre les données du client aux fournisseurs de services à valeur ajoutée qu'il a appelé afin de permettre à ces derniers d'encaisser directement leurs créances.