

# CONDITIONS PARTICULIERES AUX SERVICES DE COMMUNICATIONS DE VIDEO2000 SA (veuillez également tenir compte de nos conditions générales)

## 1. Champ d'application

VIDEO 2000 SA (VIDEO 2000) propose diverses prestations de service dans le domaine de la communication individuelle. Ces Conditions Particulières régissent l'utilisation des services Internet NET2000 et de téléphonie TEL2000 (ensemble, les «Services») et s'appliquent aux Services existants et futurs que la cliente/le client («Clients») peut acquérir de VIDEO 2000.

Les Conditions Générales de VIDEO 2000 (CG), ainsi que la description des prestations pour chaque Service respectif de VIDEO 2000 font partie intégrante du contrat.

## 2 Type, volume des Services et conditions préalables

Les Services auxquels le Client est abonné résultent de l'inscription, respectivement du contrat du Client. L'étendue actuelle des Services est décrite sur la page Web de VIDEO 2000 («www.video2000.ch») et dans les brochures d'informations. VIDEO 2000 se réserve le droit de modifier, d'étendre ou de réduire l'étendue et le contenu des Services à tout moment et sans préavis.

Les prestations de téléphonie offertes par VIDEO 2000 (TEL2000) se limitent à la téléphonie vocale pour particuliers et petites et moyennes entreprises à partir du réseau fixe. L'utilisation de ces prestations de téléphonie pour des liaisons permanentes ou de transfert, pour la téléphonie vidéo, pour des services de centres d'appel, pour des services de surveillance, pour la transmission analogique d'importants volumes de données et pour les applications de machine à machine à destination du réseau fixe suisse est exclue. Si certains indices (p. ex. des volumes total de connexion de plus de 3600 minutes/mois vers le réseau fixe suisse) font apparaître que les prestations de téléphonie sont utilisées à des fins autres que la téléphonie vocale autorisée et si, en dépit de l'invitation à respecter les conditions prescrites au contrat, cette situation persiste, VIDEO 2000 se réserve le droit de facturer au client le tarif standard applicable aux communications vers le réseau fixe suisse et/ou de résilier le contrat dans un délai de 7 jours et d'interrompre le service à la date fixée par VIDEO 2000. Dans le cas d'une telle résiliation exceptionnelle, le client sera tenu au versement de dommages et intérêts d'un montant correspondant à au moins la somme des taxes de base mensuelles qu'il aurait eu à payer jusqu'à expiration du contrat dans des conditions normales.

Le Client reconnaît qu'il ne peut bénéficier des Services que si les conditions techniques et contractuelles requises sont remplies. Celui-ci doit notamment disposer d'un raccordement au câble compatible. Par ailleurs, l'existence d'un contrat sur le raccordement de l'immeuble au téléseuil, un contrat d'accès au réseau incluant ou non la fourniture du signal TV et radio ainsi que le règlement des taxes correspondantes d'abonnement sont des conditions préalables pour s'abonner à tous les autres Services. Le présent contrat devient caduc sans résiliation si une condition préalable n'était plus remplie par la suite.

Les débits descendant (downstream) et montant (upstream) indiqués pour NET2000 sont des valeurs maximales et ne sont pas garantis.

Il appartient au client de s'assurer que son terminal téléphonique convient pour l'abonnement TEL2000. VIDEO 2000 permet l'utilisation de la plupart des appareils analogiques autorisés en Suisse.

TEL2000 et NET2000 peuvent être utilisés par des particuliers et par des petites et moyennes entreprises.

L'absence de dérangement et de panne de TEL2000 et de NET2000 ne peut pas être garantie. L'utilisation des Services n'est pas possible durant les coupures d'alimentation électrique. VIDEO 2000 exclut toute responsabilité en cas de coupures de courant. L'utilisation de TEL2000 est par conséquent déconseillée pour les applications critiques de sécurité. TeleAlarm® et les alarmes de services de feu (SMT) ne sont notamment pas pris en charge par TEL2000. VIDEO 2000 décline toute responsabilité en cas de dérangements ou de pannes.

VIDEO 2000 recueille les messages de panne sur ses répondeurs. VIDEO 2000 s'efforcera d'éliminer le plus rapidement possible les dérangements qui ressortent de sa sphère d'influence. Les Clients de TEL2000 ont la possibilité de bloquer gratuitement toutes les connexions vers des services payants (numéros 090x), notamment vers des services payants aux contenus érotiques ou pornographiques (numéros 0906). Par ailleurs, le Client a la possibilité d'installer une suppression permanente de l'affichage du numéro d'appel et de bloquer tous les appels sortants ou des appels entrants précis. La suppression de l'affichage du numéro d'appel ou le blocage d'appels ainsi que la désactivation de ces fonctions doivent être effectués par le Client. Les instructions sur la manière d'activer ou de désactiver un blocage sont fournies sur un mode d'emploi séparé remis au Client ou mis à sa disposition et peuvent également être consultées sur la page Web de VIDEO 2000.

Le Client qui emporte chez VIDEO 2000 son numéro d'un fournisseur tiers devra, durant la phase transitoire, s'acquitter des frais mensuels d'abonnement auprès des deux fournisseurs. Pour des raisons juridiques ou autres, il se peut que les numéros de téléphone déjà attribués doivent être modifiés.

Dans la mesure des possibilités techniques, le numéro d'appel de l'appelant ou de l'appelé est affiché, que celui-ci figure ou non dans un annuaire. Pour des raisons techniques, l'affichage du numéro d'appel ou la suppression de cet affichage ne peut pas être garanti dans tous les cas. La suppression de l'affichage du numéro d'appel n'est généralement pas possible pour les appels vers des numéros de secours.

## 3 Prix et conditions de paiement

Ses prix en vigueur peuvent être consultés sur la page Web de VIDEO 2000.

VIDEO 2000 se réserve le droit de modifier les prix à tout instant.

Sauf convention contraire, le Client paye d'avance les prix en vigueur, conformément au rythme de paiement fixé et selon le mode de paiement choisi. Les frais fixes convenus pour NET2000, pour le raccordement téléphonique et pour les éventuelles options choisies peuvent être facturés séparément des frais variables, c.-à-d. de ceux calculés en fonction des quantités consommées, tels que les frais de communication chez TEL2000.

Les frais de communication pour la téléphonie ou les frais éventuels du trafic Internet sont facturés en fonction des enregistrements de VIDEO 2000. Ces enregistrements sont réputés valables même si le Client soulève contre la facture des objections qui donnent lieu à des investigations techniques et administratives de la part de VIDEO 2000 mais ne révèlent aucun indice d'erreur. Le décompte se fonde sur les prestations acquises par le biais du raccordement, peu importe que le Client lui-même ou des tiers aient eu recours au Service, respectivement en aient occasionné une utilisation involontaire. Le Client peut contester la facture, par écrit et de manière fondée, jusqu'à sa date d'échéance. S'il omet de le faire, la facture est considérée comme acceptée. Si les objections ne concernent qu'une partie de la facture, le Client est tenu de payer dans les délais le montant correspondant à la partie non contestée. Tout changement d'abonnement est facturé CHF 25.-.

Pour toute reconnexion causée par le Client, quel que soit le motif de l'interruption, une taxe de traitement d'un minimum de CHF 90.- est prélevée.

Si le Client commande ou prélève des marchandises ou des services en appelant des Business Numbers payants (08xx/09xx), VIDEO 2000 débite les montants correspondants sur la facture des taxes. Dans de tels cas - sauf convention contraire - VIDEO 2000 n'agit pas en qualité de partenaire contractuel et n'assume aucune responsabilité ou garantie pour les services ou marchandises prélevées ou commandées par le biais de TEL2000. Les conditions de paiement spécifiées dans les présentes Conditions Particulières et dans les CG sont applicables même si VIDEO 2000 n'assure que l'encaissement pour les tiers. Par ailleurs, VIDEO 2000 est en droit de transmettre des données de client aux fournisseurs de Business Numbers afin de permettre à ces derniers d'encaisser directement leurs créances. Le client adressera directement et exclusivement aux opérateurs de Business Numbers les contestations relatives à des marchandises, prestations de service, factures ou d'autres réclamations les concernant.

## 4 Sécurité

VIDEO 2000 ne garantit aucunement que ses Services soient exempts de virus, vers, trojens, etc. En outre, le client Internet déclare avoir pris connaissance et respecter les mesures de sécurité publiées sur le site Internet «www.video2000.ch/clients.asp», rubrique « Sécurité ». Le Client est conscient que l'Internet n'est pas sûr et, notamment, que des tiers peuvent avoir accès sans autorisation à son

système informatique. C'est au client qu'il incombe de prendre toutes les mesures techniques de sécurité nécessaires pour protéger son ordinateur, son W-LAN ou son LAN contre les attaques de l'extérieur.

Le Client s'abstient de toutes activités qui puissent mettre en danger la sécurité du système et du réseau. Le non-respect de ces prescriptions est considéré comme étant une violation du contrat. VIDEO 2000 décline toute responsabilité en cas de dommage direct ou indirect survenu dans ce contexte.

## 5 Pas d'utilisation illégale ou non conforme au contrat

Le Client s'engage à ne commettre - respectivement n'omettre - aucun acte qui viole la loi, les dispositions contractuelles ou les droits de tiers ou qui est de l'avis de VIDEO 2000 susceptible de les violer. Le Client accepte en particulier que soient interdits les appels publicitaires non-souhaités, l'envoi de SPAM, notamment l'envoi de courriels publicitaires non souhaités ou non demandés, les junkmails ou autres communications non souhaitées, les mailbombs à l'adresse d'une ou de plusieurs personnes, de listes de distribution ou de newsgroups, la falsification des coordonnées de l'expéditeur (par exemple l'indication d'un faux numéro de téléphone lors de l'envoi de SMS) ou d'autres informations, la collecte systématique d'informations ou d'adresses électroniques de personnes sans l'accord des titulaires respectifs, l'accès non autorisé à des ressources d'ordinateur ou de réseau en relation avec l'Internet ou l'usage non autorisé de ces ressources, l'accès et le balayage d'un système d'exploitation et/ou d'un réseau (scannage) ainsi que le contrôle des flux d'échanges de données sans l'accord du titulaire, l'utilisation des serveurs mail étrangers (relais) pour l'envoi d'informations sans l'accord du propriétaire, la diffusion de virus, vers, trojens, spyware et autres données ayant des objectifs identiques, ainsi que toutes les activités constituant une violation du présent contrat ou du droit en vigueur. Il est en outre interdit d'appliquer des techniques qui peuvent endommager ou perturber des composants réseau reliés à l'Internet. En font partie notamment des procédés tels que les attaques de type Flood ou Denial-Of-Service.

VIDEO 2000 est autorisée à bloquer les contenus, respectivement le branchement ou le compte sans accord préalable du client, si des contenus ou des actes du client étaient à même d'engendrer un cas de responsabilité ou d'enfreindre selon VIDEO 2000 le présent contrat ou le droit en vigueur. Il en est de même si l'accès Internet d'un client est utilisé abusivement par un tiers pour attaquer un autre système. VIDEO 2000 n'est ni responsable ni garante des contenus transmis, des actes ou des omissions du client. Le client décharge VIDEO 2000 de toute prétention de tiers résultant des contenus transmis, des actes ou des omissions du client.

## 6 Fair Use

Le client ne doit pas, par l'utilisation de son raccordement Internet, perturber, empêcher ou restreindre l'accès des autres utilisateurs. Notamment durant les heures de pointe, entre 16 et 24 heures, le client n'a pas le droit, par une utilisation durable de sa capacité maximale de transmission (excessive usage) à des fins d'exploitation d'un réseau peer-to-peer, d'exploitation de serveurs de jeu, de download de forums, etc., de charger le réseau IP au point de porter préjudice aux performances des autres clients.

En cas de mise en danger de l'exploitation irréprochable du réseau d'accès, VIDEO 2000 se réserve le droit de réduire provisoirement les valeurs de flux ascendant et/ou descendant fixées par contrat. Une telle réduction peut être effectuée indépendamment du fait que cette mise en danger soit occasionnée volontairement ou involontairement par le Client. L'accès Internet peut en outre être bloqué provisoirement conformément au chiffre 5 des présentes conditions.

Le Client reconnaît et respecte les règles de bienséance sur Internet («Netiquette»). Une violation des règles de Netiquette est considérée comme étant une violation du contrat. Dans le cadre du service de la téléphonie, les communications seront jugées abusives par Vidéo 2000 si le montant dépasse la somme de CHF 250.- par semaine, ce qui engendrera une coupure des appels sortants jusqu'à ce qu'un arrangement soit trouvé entre les deux parties (paiement d'une avance du montant concerné).

## 7 Aucun transfert / interdiction d'utilisation commerciale

Le Client n'est pas autorisé à transférer à des tiers les droits et obligations découlant du contrat.

De même, la remise à titre onéreux ou gracieux des Services ou d'une partie d'entre eux (petite fourniture) à des utilisateurs en dehors de l'appartement ou de l'immeuble connecté est interdite. Il n'est notamment pas permis d'exploiter des public hot spots (W-LAN) ou serveurs commerciaux (hosting, serveurs de messagerie, etc.) en utilisant NET2000.

VIDEO 2000 se réserve le droit de bloquer immédiatement et sans préavis les raccordements ou comptes utilisés de manière abusive.

Si le Client utilise le Cablemodem à une adresse autre que l'adresse d'installation indiquée à VIDEO 2000, VIDEO 2000 ne peut assurer l'identification de l'emplacement ni l'acheminement des appels vers les services d'urgence.

## 8 Durée du contrat et résiliation

Sauf accord contraire, la durée minimale du contrat de NET2000 et de TEL2000 est de douze (12) mois minimum.

Les Services peuvent être résiliés par écrit pour la fin d'un mois par chaque partie moyennant un délai de résiliation de trois (3) mois.

Si le Client est abonné à plusieurs Services de VIDEO 2000, celui-ci devra préciser dans sa demande de résiliation écrite quels services il entend résilier.

A l'expiration du contrat, le Client devra remettre à VIDEO 2000 tous les terminaux et matériels appartenant à VIDEO 2000 dans un délai de 14 jours et à ses propres frais. Si le Client omet d'envoyer les terminaux et le matériel en question ou si ceux-ci sont détériorés, celui-ci devra verser à VIDEO 2000 une indemnité pouvant aller jusqu'à CHF 250.-.

## 9 En cas de retard de paiement

Après le délai de paiement du 2<sup>ème</sup> rappel, Vidéo 2000 est en droit d'interrompre immédiatement le Service concerné ainsi que tous les autres Services Vidéo 2000 et, à l'expiration de la première sommation, de mettre fin aux contrats y relatifs, sans préavis ni sommation. Les frais de dommages occasionnés à Vidéo 2000 doivent être supportés dans leur intégralité par le Client. Dans tous les cas, Vidéo 2000 prélève pour chaque somme un montant de CHF 30.- et pour chaque coupure de prestation un montant de CHF 50.-.

## 10 Droit applicable et for

Le droit matériel suisse est applicable au présent rapport contractuel. La juridiction compétente pour tout litige éventuel est la ville de Neuchâtel. VIDEO 2000 est cependant également libre de faire valoir ses droits au domicile du Client. Les fors impératifs sont réservés.

Neuchâtel, le 1<sup>er</sup> mai 2007