

## Conditions générales

### 1. Champ d'application

peoplefone SA offre des services de téléphonie sur internet pour des clients résidentiels et des clients entreprises. Ces conditions générales (CG) sont valables pour tous les contrats entre Peoplefone AG (ci-après „PEOPLEPHONE“) et le partenaire contractuel (ci-après „client“).

### 2. Prestations de PEOPLEPHONE

2.1. PEOPLEPHONE permet à ses clients de téléphoner à travers internet. Dans ce but, PEOPLEPHONE exploite le site [www.peoplefone.ch](http://www.peoplefone.ch) ainsi que les installations techniques rendant ce service possible.

2.2. Le contenu, la portée et les prix des prestations de PEOPLEPHONE sont à tout temps disponibles sur le site [www.peoplefone.ch](http://www.peoplefone.ch). PEOPLEPHONE détient le droit de modifier le contenu, la portée ainsi que les prix en tout temps. De tels modifications peuvent être entreprises sans communication écrite ou électronique.

2.3. PEOPLEPHONE s'engage à fournir scrupuleusement ses services. A cet effet, PEOPLEPHONE utilise une des plus modernes plateformes de télécommunication. Si des problèmes ou des manques devraient tout de même apparaître, PEOPLEPHONE, s'engage à les résoudre le plus rapidement possible.

2.4. PEOPLEPHONE est lié aux prestations de tiers pour une partie de ses services (par ex.: accès internet DSL ou câble). PEOPLEPHONE s'engage à ce que ces prestations soient de qualité irréprochables et que tous les problèmes/manques soient corrigés le plus rapidement possible. PEOPLEPHONE n'est cependant pas responsable pour l'interruption de prestations ou d'autres manques provenant de la faute de tiers. En particulier, PEOPLEPHONE ne s'engage pas à remplacer le service pendant la durée du problème/manque.

2.5. PEOPLEPHONE attribue des numéros d'appel dans le cadre des blocs de numéros mis à disposition par l'OFCOM, en vue d'un usage exclusif, non cessible. Si un client désire des numéros d'appel de PEOPLEPHONE, il devra les commander en ligne et les payer à l'avance pour 6 ou 12 mois. Si la durée n'est pas prolongée, les numéros seront à nouveau disponibles pour d'autres clients. Une résiliation du numéro d'appel avant la fin des 6 ou 12 mois contractés n'est pas possible. Les clients n'ont aucun droit à un numéro en particulier. PEOPLEPHONE conserve la propriété des numéros attribués. Le numéro ne devient pas la propriété du client et ne peut donc pas être vendu, ni gagé, ni hérité, ni cédé de quelque façon que ce soit à autrui, sauf accord exprès de PEOPLEPHONE. PEOPLEPHONE peut modifier les numéros pour des raisons techniques ou d'exploitation ou à la demande de l'OFCOM sans être tenu à un dédommagement.

2.6. PEOPLEPHONE veille à un entretien approprié de son réseau. Les annonces de dérangements sont fait à travers la hotline. Les dérangements seront traités durant les heures de service dans des délais appropriés pour PEOPLEPHONE et en fonction des moyens et de la sphère d'influence de PEOPLEPHONE. Des coûts pourront être facturés au client si la cause du dérangement provient de ce dernier.

2.7. PEOPLEPHONE peut en tout temps faire appel à des tiers afin de remplir ses engagements contractuels.

2.8. **INFORMATION IMPORTANTE - Numéros d'urgence:** La téléphone internet avec PEOPLEPHONE est offerte comme alternative additionnelle au réseau fixe ou mobile. Pour des raisons techniques, l'accès aux centrales d'alarme (p. ex. la police, les pompiers ou les services d'ambulance) n'est toutefois garanti que pour les appels internet lancés depuis le lieu indiqué par le client au moment de l'enregistrement en ligne. Il en va de même pour la localisation de l'emplacement de l'appelant par les centrales d'alarme. Pour ces différentes raisons, les appels d'urgence peuvent donc être routés sur la mauvaise centrale ou alors la localisation de l'emplacement de l'appelant peut être mal identifiée.

### 3. Prestations et obligations du client

3.1. Le client est responsable de la conformité au droit et au contrat de l'utilisation des services de PEOPLEPHONE et des standards internet reconnus ainsi qu'au paiement à l'avance pour l'utilisation des services de PEOPLEPHONE.

3.2. Le client est responsable pour l'installation de l'hardware et du software. Pour toute question liée à l'installation, PEOPLEPHONE offre un support par écrit ou par téléphone. Le client est également responsable

d'indiquer correctement son adresse lors de l'enregistrement et de notifier toute modification en ligne dans son compte PEOPLEFONE. Ceci est particulièrement important pour les appels d'urgence (voir chapitre 2.8).

3.3. Dans le cadre des possibilités d'accès et d'utilisation des services de PEOPLEFONE, le client doit également payer l'utilisation du service par des tiers autorisés ou non.

3.4. Le client supporte les risques de coûts liés à toute utilisation des services. Le client a le devoir de prendre toutes les mesures afin de limiter les risques d'accès par des tiers non désirés aux informations de facturation et autres données sensibles et de se faire conseiller si nécessaire.

3.5. Le client doit prendre toutes les mesures afin d'empêcher les attaques de virus ou d'autres systèmes étrangers. Si le client par l'infection de son ordinateur crée des dommages dans la plateforme de PEOPLEFONE ou de tiers, PEOPLEFONE aura le droit de bloquer l'accès du client sans préavis et de se retourner contre ce dernier pour dédommagement.

3.6. Le client répond de toute utilisation abusive des services de PEOPLEFONE à des fins diffamatoires, racistes ou allant contre la loi et les mœurs. Il répond également à toute infraction aux lois protégeant les bases de données, les marques et les patentes. PEOPLEFONE se réserve le droit de bloquer les contenus, le branchement ou le compte sans accord préalable du client, si les contenus ou actes de ce dernier pourraient engendrer un cas de responsabilité ou enfreindre selon PEOPLEFONE le contrat ou le droit en vigueur.

3.7. PEOPLEFONE n'est pas ni responsable ni garant des actes ou omissions du client ou de tiers qui entraîneront une responsabilité du client ou de PEOPLEFONE. Le client décharge PEOPLEFONE de toute réclamation de tiers résultant des actes ou omissions du client.

#### **4. Durée du contrat, résiliation**

4.1. Les contrats entrent en vigueur dès l'acceptation de l'enregistrement du client en ligne sur [www.peoplefone.ch](http://www.peoplefone.ch) par PEOPLEFONE, dans tous les cas dès l'utilisation du service par le client. L'enregistrement est confirmé par un e-mail de PEOPLEFONE.

4.2. PEOPLEFONE se réserve le droit de refuser la demande d'enregistrement d'un client.

4.3. Le client garantit que toutes les informations personnelles données au cours de l'enregistrement soient correctes et complètes.

4.4. Sauf stipulation contraire dans les documents contractuels, la durée du contrat est indéterminée. Chaque partie peut résilier le contrat sans respect du délai de résiliation pour autant qu'aucune durée minimum n'a été fixée. Dans le cas d'une résiliation de contrat par le client, le solde restant ne sera pas restitué.

4.5. Si une durée de contrat minimale a été convenue et que le client résilie le contrat avant son expiration, il doit payer à PEOPLEFONE le prix dû pour l'entier de la durée minimale, même s'il n'utilise plus les services.

4.6. PEOPLEFONE se réserve le droit de résiliation exceptionnel si un sous-traitant de PEOPLEFONE résilie son contrat sans raison fautive de PEOPLEFONE.

4.7. PEOPLEFONE se réserve également le droit de suspendre ses prestations à un client si celui-ci engendre des dérangements persistants du réseau de PEOPLEFONE. PEOPLEFONE se réserve le droit d'interrompre immédiatement le service d'un client dont le comportement contraire à la loi ou au mœurs. Le solde du compte ne sera par restitué.

4.8. PEOPLEFONE possède encore le droit de résilier exceptionnellement et sans préavis un contrat si le client viole de manière essentielle le contrat et, si celui-ci, malgré les appels à l'ordre de PEOPLEFONE, n'y remédie pas. L'utilisation des services de PEOPLEFONE à des fins relevant du droit pénal est comprise dans cet amendement.

4.9. PEOPLEFONE se réserve le droit de résilier les compte de clients de PEOPLEFONE qui n'ont plus été utilisés durant les 6 derniers mois. Les 6 mois sont comptés à partir du dernier appel effectué par le client. Le solde du compte ne sera par restitué.

#### **5. Modifications du contrat**

5.1. PEOPLEFONE se réserve le droit d'adapter à tout moment ses prestations, ses prix et les présentes conditions générales. PEOPLEFONE informe le client des modifications importantes d'une manière appropriée.

5.2. Dans le cas d'une durée minimale convenue par contrat, le client a le droit de résilier le contrat de manière anticipée à la date d'entrée en vigueur des changements. Sauf résiliation, les changements sont considérés comme approuvés par le client.

5.3. En cas de modification des barèmes de l'impôt et des taxes (TVA), PEOPLEFONE est autorisé à adapter ses tarifs en conséquence. Dans ce cas, les clients n'ont aucun droit de résiliation anticipée.

## **6. Facturation, conditions de paiement**

6.1. Les prix en vigueur à payer peuvent être consultés en permanence sous [www.peoplefone.ch](http://www.peoplefone.ch). Les prix peuvent être modifiés par PEOPLEFONE en tout temps.

6.2. Le client s'engage à payer d'avance les prix en vigueur conformément aux modalités de paiement exigent le paiement par carte de crédit ou virement bancaire.

## **7. Responsabilité, garantie**

7.1. PEOPLEFONE répond envers le client d'une exécution diligente de ses prestations. PEOPLEFONE ne garantit pas l'absence de pannes de fonctionnement ou d'interruptions, la disponibilité permanente et sans interruption des services, ni les temps ou capacités de transmission. PEOPLEFONE se réserve le droit d'interrompre ses services pour des travaux d'entretien.

7.2. En cas de violation du contrat, PEOPLEFONE est responsable des dommages prouvés, à moins que PEOPLEFONE ne démontre n'avoir commis aucune faute. La responsabilité pour négligence légère est exclue.

7.3. En aucun cas, PEOPLEFONE n'est responsable des dommages subséquents, de la perte de gain et de la perte de données. Sa responsabilité n'est pas non plus engagée pour les dommages résultant d'une utilisation de ses prestations contraire au droit ou au contrat.

7.4. La responsabilité de PEOPLEFONE n'est pas engagée quand la fourniture de la prestation est temporairement interrompue, partiellement limitée, voire impossible, en raison d'un cas de force majeure. Sont notamment considérés comme cas de force majeure les phénomènes naturels d'une intensité particulière (avalanche, inondations, etc.), les conflits armés, le terrorisme, les grèves, les restrictions officielles imprévues, les pannes de courant, l'apparition de virus, etc.

7.5. PEOPLEFONE ne donne aucune assurance et n'assume aucune responsabilité ni garantie concernant l'exactitude, l'exhaustivité, l'actualité, le bien-fondé, la légalité, la disponibilité et la fourniture en temps voulu d'informations rendues accessibles via le raccordement internet. PEOPLEFONE ne rembourse aucun frais et n'assume aucune responsabilité pour les dégâts causés par des téléchargements.

7.6. PEOPLEFONE n'est pas responsables des dommages causés par les agissements illicites des clients sur le réseau de PEOPLEFONE. PEOPLEFONE ne répond pas pour les dommages engendrés par des installations ou des utilisations inappropriées des clients ainsi que pour les dommages causés par le non-respect des procédures décrites dans les manuels d'utilisation et sur le site internet de PEOPLEFONE.

7.7. Dans le cas d'une insuffisance provoquée par une panne ne relevant pas de la sphère de responsabilité de PEOPLEFONE, le client ne peut pas se retourner contre PEOPLEFONE. PEOPLEFONE est libéré de ses obligations contractuelles jusqu'à la résolution de la panne.

7.8. PEOPLEFONE n'est pas responsable pour les dommages causés par le « hacking » et « spamming » chez les clients. Dans le cas où PEOPLEFONE peut prouver que l'origine de l'attaque « hacking » provient d'un client, ce dernier se verra résilié son contrat sans préavis. PEOPLEFONE se réserve le droit d'attaquer un tel client en justice afin d'être dédommagé du préjudice.

## **8. Commande et conditions de livraison**

8.1. Les relations commerciales entre PEOPLEFONE et la personne passant commande est exclusivement réglée par les conditions suivantes. Tout écart à ces conditions ne sera pas reconnu par PEOPLEFONE.

8.2. A la suite d'une commande faite chez PEOPLEFONE, le client reçoit un e-mail de confirmation confirmant l'entrée de la commande et son contenu. La commande représente l'offre du contrat d'achat. PEOPLEFONE accepte cette offre au moment de l'e-mail envoyé au client et confirmant l'envoi prochain. Les produits qui ne seront pas confirmés sur l'e-mail de confirmation de PEOPLEFONE ne feront pas partie du contrat. PEOPLEFONE n'accepte aucun contrat avec des mineurs.

8.3. Sauf stipulation contraire, la livraison se fera à l'adresse de livraison mentionnée par le client. La livraison est prise en charge par la Poste. PEOPLEFONE ne livre qu'en Suisse. Les informations sur les délais de livraison sont sans engagement, sauf stipulation contraire.

8.4. La personne ayant passé commande peut annuler le contrat par écrit (e-mail accepté) ou simplement en retournant la marchandise dans les 10 jours après réception de la marchandise.

8.5. Si des défauts sont constatés, la marchandise peut être retournée dans les 10 jours. Si la preuve peut être faite que le défaut provient d'une manipulation inappropriée du client, ce dernier se verra facturer les coûts de remplacement.

8.6. Pour la livraison de la marchandise, la responsabilité de PEOPLEFONE se limite au remplacement de la marchandise. Le remboursement du paiement est exclu, sauf si la marchandise remplacée ne peut pas être livrée dans des délais raisonnables.

8.7. Si un fournisseur de PEOPLEFONE n'est pas en mesure de livrer la marchandise malgré ses obligations contractuelles, PEOPLEFONE est autorisé à annuler le contrat avec son client. Dans ce cas, le client sera averti dans les plus brefs délais et sera immédiatement remboursé.

8.8. La personne passant commande doit régler le prix d'achat par carte de crédit ou virement bancaire. Le prix et les frais de port sont indiqués sur le site [www.peoplefone.ch](http://www.peoplefone.ch).

8.9. La responsabilité en cas de défaut se limite au remplacement de l'objet défectueux. Le délai de prescription est de 24 mois à compter à partir de la livraison.

8.10. Les données personnelles seront traitées confidentiellement en fonction de la loi fédérale sur la protection des données. PEOPLEFONE ne transmet aucune donnée à un tiers. Les données des clients ne seront en aucun cas revendues à des tiers pour de la publicité. PEOPLEFONE est toutefois tenu à coopérer si des raisons juridiques sont en jeu.

## **9. Droit applicable et juridiction**

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