

## 1. OBJET DU CONTRAT

Les présentes Conditions particulières s'appliquent à tous les services prepaid et postpaid de MTEL Schweiz GmbH utilisés par le client sous la marque ou le nom de «MTEL» sur les réseaux de téléphonie mobile (tels que les services vocaux, SMS, de messagerie, Internet, de données, de médias et à valeur ajoutée, etc.). MTEL met à disposition du client une connexion mobile. A l'aide de cette connexion mobile, le client peut utiliser en Suisse et à l'étranger le réseau de téléphonie mobile de MTEL et de ses partenaires de roaming au moyen d'un équipement mobile afin d'établir et de recevoir des communications voix et données. La nature et le volume des prestations contractuelles sont, en outre, définis dans les Conditions générales de MTEL («CG»), les grilles tarifaires/descriptions des prestations, les dispositions du contrat relatif aux services de téléphonie mobile ou l'accord d'achat et de paiement échelonné, les directives d'utilisation des prestations ainsi que les informations actuelles sur les produits à l'adresse [www.mtel.ch](http://www.mtel.ch) («site web de MTEL Schweiz»). En souscrivant aux services correspondants, le client est réputé avoir accepté les présentes Conditions particulières. En cas de divergence ou de lacune entre les documents contractuels susmentionnés, la hiérarchie suivante s'applique par ordre décroissant, à moins que et dans la mesure où (i) un élément contractuel de rang supérieur renvoie explicitement à une disposition d'un élément contractuel de rang inférieur ou (ii) un élément contractuel de rang inférieur prévoit des dispositions plus spécifiques en mentionnant expressément le paragraphe auquel il est dérogé:

1. Les dispositions du contrat
2. Les Conditions particulières relatives aux services respectifs
3. Les Conditions générales
4. Les actuelles descriptions des prestations et conditions des offres

## 2. RÉSEAU MOBILE ET SERVICES

La couverture réseau indiquée par le partenaire de téléphonie mobile MTEL est donnée à titre indicatif. La disponibilité permanente des services sur tout le territoire en Suisse et à l'étranger ne peut être assurée ni garantie, étant donné qu'elle peut être influencée par des facteurs échappant au contrôle de MTEL et non imputables à MTEL. Des défaillances dans la couverture radio peuvent également se produire dans des zones ou des bâtiments bien desservis. MTEL se réserve le droit de restreindre ou de suspendre temporairement ses services, par exemple en raison de travaux d'entretien effectués par notre partenaire sur le réseau, de problèmes de capacité, de pannes dans les installations de MTEL ou de tiers, de difficultés d'approvisionnement en énergie, etc. MTEL n'assure ni ne garantit l'absence d'interruption dans l'interconnexion entre les différentes technologies de réseau. MTEL s'efforcera de remédier le plus rapidement possible aux perturbations relevant de sa compétence. Les présents services n'incluent pas le Wi-Fi. Les appels ou la couverture radio à l'étranger sont possibles, pour autant qu'il existe un contrat d'itinérance valide entre MTEL et les opérateurs de téléphonie mobile étrangers. Le volume des services d'itinérance est déterminé par l'offre de l'opérateur étranger. Dans les pays où il existe plusieurs opérateurs potentiels, MTEL déterminera le partenaire de roaming. Vous trouverez les partenaires de roaming sur [mtel.ch/fr/roaming](http://mtel.ch/fr/roaming). S'agissant du trafic de données via le réseau de téléphonie mobile, MTEL n'assure ni ne garantit une disponibilité minimale. Les largeurs de bande du réseau et les vitesses de transmission indiquées sont les meilleures performances possibles dans des conditions optimales, et MTEL ne garantit ni l'atteinte des valeurs maximales ni une bande passante minimale. La vitesse réelle de la connexion Internet dépend, par exemple, de la couverture, de l'utilisation, de la qualité et du déploiement du réseau, mais aussi du terminal, du nombre d'utilisateurs, de l'emplacement, etc. et peut être inférieure aux données maximales indiquées.

## 3. OPTIONS

Les options des services de téléphonie mobile comportent des fonctions supplémentaires ou des avantages complémentaires. Elles sont soit proposées gratuitement soit facturées dans le cadre d'un abonnement ou aux frais effectifs. La disponibilité de certaines options en fonction de l'abonnement, leur contenu et la durée du contrat sont indiqués sur le site web de MTEL ainsi que dans la grille tarifaire de MTEL et/ou dans les descriptions des prestations. MTEL ne garantit pas la disponibilité permanente des options. MTEL se réserve le droit d'élargir, de restreindre, de suspendre ou de modifier de toute autre manière les options à tout moment. Dès lors que le client a souscrit une telle option, ces modifications lui seront communiquées à l'avance de manière appropriée. Le paragraphe 20 des CG s'applique. La restriction ou la suppression d'une option n'affecte pas le contrat sous-jacent.

## 4. NUMÉRO DE TÉLÉPHONE, CARTE SIM

Sous réserve d'un éventuel droit de portabilité, le client n'a pas le droit de conserver un numéro de téléphone attribué ou de le céder à un tiers. Si des raisons légales, réglementaires, opérationnelles ou techniques l'exigent, MTEL peut, à tout moment, retirer ou modifier les numéros de téléphone attribués et/ou remplacer la carte SIM. Le client ne peut se prévaloir d'un droit à une indemnisation. Après la résiliation du contrat, le numéro de téléphone revient à MTEL, à moins que MTEL n'accepte une portabilité par écrit. Dans le cadre des possibilités techniques existantes, le numéro de téléphone de l'appelant est généralement affiché sur l'écran de l'appelé. Sur demande [gratuite/payante], MTEL peut masquer le numéro de téléphone de manière temporaire ou permanente. Pour des raisons techniques, ce service ne peut toutefois pas être garanti, en particulier pour les SMS et pour les appels depuis ou vers des réseaux étrangers. Le numéro de téléphone utilisé lors d'appels vers des numéros d'urgence ou vers la hotline de MTEL ne peut pas être masqué. Les cartes SIM de remplacement ou le passage à un autre format de carte sont généralement des services payants. Les cartes SIM temporaires sont désactivées une fois la portabilité du numéro effectuée.

## 5. INFORMATIONS GÉNÉRALES SUR LA TARIFICATION

Les tarifs et les modalités convenus dans le contrat s'appliquent. Ne sont prises en compte dans le décompte que les prestations pour lesquelles il existe des données de facturation. Les créances concernant des données livrées ultérieurement, comme par exemple les frais d'itinérance, sont comptabilisées avec la facture suivant la transmission des données à MTEL. A moins que le contrat de téléphonie mobile ou la grille tarifaire faisant partie intégrante de la description des prestations n'en dispose autrement, les dispositions suivantes s'appliquent:

- a) Dans les forfaits, sont facturés en plus de la taxe de base: les communications vers l'étranger, les communications à l'étranger et depuis l'étranger, les communications vers des numéros spéciaux (par ex. 084x, 090x, 18xx), les communications vers des services à valeur ajoutée, les frais pour les options. Ces postes ne sont inclus dans les forfaits que s'ils sont mentionnés explicitement dans le tarif correspondant.
- b) Les appels sont généralement facturés à la minute, les connexions Internet mobiles par tranches de 20 Ko.
- c) Les forfaits SMS/MMS ne sont valables que pour les SMS/MMS envoyés en Suisse.
- d) Le contrôle des coûts concerne les appels vers tous les réseaux fixes et mobiles en Suisse jusqu'à une durée maximale de 120 minutes par appel. Au-delà de cette durée, l'appel est interrompu. Les communications vers des numéros courts et des numéros de services à valeur ajoutée (par ex. 18xx, 084x, 090x) sont exclues du contrôle des coûts.
- e) Un quota de données, un crédit inclus ou une certaine capacité d'enregistrement non utilisés pour une période donnée expirent automatiquement et ne sont pas reportés sur la période suivante.
- f) Les appels depuis la Suisse vers certains services à valeur ajoutée ou numéros spéciaux à l'étranger sont bloqués.
- g) Les Mo/Go de données inclus dans les connexions Internet mobiles sont uniquement valables pour une utilisation en Suisse ou dans les zones de roaming indiquées dans la description des prestations. Les connexions Internet mobiles à l'étranger sont facturées aux tarifs d'itinérance de l'opérateur étranger. Les tarifs d'itinérance étrangers sont également appliqués lorsque le client utilise un réseau mobile étranger dans une zone frontalière suisse.
- h) Lorsqu'une taxe est calculée par jour, le jour en question commence à la première utilisation et se termine à mi nuit.
- i) Les messages sur la boîte vocale de MTEL sont effacés de manière irrévocable après 8 jours à compter de leur réception. MTEL décline toute responsabilité pour les informations effacées ou perdues d'une autre façon, sous réserve des cas visés à la dernière phrase du paragraphe 15 des CG.

- j) Le débit de l'Internet mobile peut être réduit après dépassement d'un certain volume de données selon la description du produit dans la grille tarifaire.
- k) Les abonnements shared data sont facturés en application des conditions du contrat de téléphonie mobile associé. Après dissociation des deux contrats, l'abonnement shared data est régi par les conditions prévues par la liste de prix contractuelle.
- l) Les abonnements dotés d'un roaming illimité sont destinés à un usage personnel en Suisse et ne doivent pas être utilisés sur une longue période ou exclusivement à l'étranger, ni être mis à disposition d'un autre utilisateur à l'étranger.
- m) L'utilisation commerciale des contrats réservés aux clients privés n'est pas autorisée (par exemple, l'utilisation dans une passerelle mobile, un routeur, etc.). Le cas échéant, MTEL peut procéder à une facturation selon la liste de prix.

#### 6. Offre prepaid

La carte SIM prépayée de MTEL comporte un crédit de départ sur le compte du client. Le client peut à tout moment augmenter le solde de son compte par des versements. Le versement ou le transfert de crédits de compte vers un autre opérateur ou un autre numéro de téléphone chez MTEL est exclu. Si une connexion mobile prepaid de MTEL reste inutilisée pendant 12 mois, MTEL a le droit de la bloquer sans préavis. Dans la mesure où le client ne demande pas la réactivation de la connexion dans les 6 mois qui suivent, MTEL a le droit de résilier le service pour motif impérieux et de demander la restitution du numéro pour l'attribuer à un autre client. Un éventuel crédit résiduel du client lui sera versé s'il le réclame, moyennant le paiement de frais de traitement raisonnables. Sont exclus du versement les crédits de départ et autres crédits mis à disposition gratuitement. Les cartes prépayées sont personnelles et ne doivent pas être transmises ou revendues à des tierces personnes inconnues. Les messages adressés aux clients détenteurs de cartes prépayées sont généralement envoyés par écrit sous forme de SMS. Le message est réputé reçu lorsqu'il est réceptionné par l'appareil, peu importe que ce soit par le client ou par une autre personne. L'identité du client est enregistrée conformément aux dispositions légales. Avant l'enregistrement, la connexion n'est pas active.

#### 7. PRIORITÉ DE LA GARANTIE DU FABRICANT EN CAS D'ACHAT D'APPAREILS

Le client est responsable du bon fonctionnement et de la compatibilité de son appareil avec l'infrastructure de MTEL. Dès lors que le fabricant de l'appareil prévoit une garantie du fabricant en cas de défaut, la garantie de MTEL est exclue et les droits du client sont régis par les conditions du fabricant respectif. MTEL accepte les appareils défectueux et sous garantie, les travaux de réparation étant effectués par un tiers désigné par le fabricant. En l'absence de garantie du fabricant, la garantie de MTEL est régie par les paragraphes 13 (garantie en raison des défauts de la chose) des CG.

#### 8. PAIEMENT ÉCHELONNÉ / PLAN DE PAIEMENT

Si MTEL et le client ont conclu un accord de paiement échelonné («plan de paiement») pour l'acquisition d'un appareil, le nombre et le montant des mensualités ainsi que tout acompte éventuel sont fixés dans l'accord d'achat et dans le plan de paiement. Sauf accord contraire, la durée contractuelle du plan de paiement est de 24 mois. Les mensualités sont prélevées sur la facture au titre du contrat de téléphonie mobile. Les modalités de paiement sont visées au paragraphe 6 des CG. Le paiement échelonné est sans taxe ni intérêt. Le client est autorisé à régler à tout moment les mensualités dues en une fois. Un plan de paiement ne peut être souscrit qu'avec un contrat de téléphonie mobile de MTEL («abonnement mobile»). Le client acquiert la propriété de l'appareil financé lors de sa remise après la conclusion du contrat. Le vol, la perte, le transfert de possession ou de propriété de l'appareil, etc. ne dispense pas le client de son obligation d'exécuter l'accord de paiement échelonné et, en conséquence, de payer les mensualités.

#### 9. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Un droit non cessible, non exclusif et non sous-licenciable pour l'utilisation des biens immatériels qui se trouvent sur la carte SIM et l'appareil, dont notamment le logiciel, est octroyé au client pendant la durée du contrat afin de lui permettre d'utiliser les services de téléphonie mobile ainsi que les appareils vendus. Le client ne peut se prévaloir d'aucun autre droit. Par ailleurs, tous les droits sur les biens immatériels demeurent la propriété de MTEL ou du détenteur des droits. Il est formellement interdit de manipuler le verrouillage SIM-Lock. Le dégageant de responsabilité de MTEL en cas de violation des droits de propriété intellectuelle de tiers est visée au paragraphe 21 des CG.

#### 10. CHANGEMENT D'ABONNEMENT

- a) Abonnements mobiles sans durée contractuelle minimale: Il n'est pas possible de changer pour un abonnement avec une taxe de base inférieure durant les trois premiers mois suivant l'activation du service prévu dans le contrat. Passé ce délai, il est possible de changer d'abonnement à tout moment et gratuitement.
- b) Abonnements mobiles avec durée contractuelle minimale: Pendant la durée contractuelle minimale, il n'est pas possible de changer pour un abonnement mobile avec une taxe de base inférieure durant les trois premiers mois suivant l'activation du service prévu dans le contrat. Passé ce délai, il est possible de changer d'abonnement pendant la durée contractuelle minimale moyennant le paiement de frais communiqués par MTEL au client en réponse à la demande de changement. Après l'expiration de la durée contractuelle minimale, ce changement est gratuit.
- c) Pour tous les abonnements mobiles, il est possible de changer à tout moment et gratuitement pour un abonnement mobile avec une taxe de base mensuelle supérieure. En cas de changement d'abonnement mobile au cours d'un mois, les éléments de prestation inclus dans l'ancien et le nouvel abonnement sont calculés au prorata (par ex. minutes/SMS/Mo pour le roaming).
- d) Sous réserve de dispositions contractuelles particulières, un changement d'abonnement vers un autre opérateur n'est possible que dans le respect des modalités de résiliation visée au paragraphe 12 (Résiliation du contrat de téléphonie mobile) des présentes Conditions particulières et aux paragraphes 17 (Résiliation ordinaire), 18 (Résiliation pour motif impérieux) et 19 (Résiliation anticipée - conséquences financières) des CG.

#### 11. RÉSILIATION DU CONTRAT DE TÉLÉPHONIE MOBILE

- i. Abonnements mobiles sans durée contractuelle minimale: Le contrat est conclu pour une durée indéterminée et peut être résilié à la fin de chaque mois, moyennant un préavis de 60 jours.
- ii. Abonnements mobiles avec durée contractuelle minimale: Certaines offres peuvent être assorties d'une durée contractuelle minimale. La durée contractuelle minimale de 12 ou 24 mois est déterminée dans le contrat individuel. Les conditions du contrat s'appliquent. L'abonnement mobile peut ensuite être résilié moyennant un préavis de 60 jours avant la fin de la durée contractuelle minimale. Après expiration de la durée contractuelle minimale, le contrat peut être résilié à la fin de chaque mois, moyennant un préavis de 60 jours.
- iii. Abonnements mobiles avec plan de paiement: La résiliation d'un abonnement mobile sans autre engagement nécessite la résiliation simultanée et explicite de tous les plans de paiement associés à cet abonnement mobile. Les préavis visés aux paragraphes 11 (i) et (ii) s'appliquent. Si le client résilie simultanément l'abonnement mobile et le plan de paiement, ceux-ci prennent fin ensemble à l'expiration du préavis de 60 jours pour la résiliation de l'abonnement mobile. Les mensualités du plan de paiement restant à payer jusqu'à cette date sont exigibles immédiatement et doivent être payées en une fois. Si plusieurs plans de paiement sont associés à l'abonnement mobile, le client doit résilier en même temps que ce dernier tous les plans de paiement dont il n'a pas encore payé toutes les mensualités. Si le client résilie uniquement l'abonnement mobile et que toutes les mensualités d'un plan de paiement ne sont pas encore payées à la date d'effet de la résiliation, la date de résiliation de l'abonnement mobile est reportée à la date de fin du plan de paiement prévue dans le contrat (soit en général 24 mois après la remise de l'appareil). Si plusieurs plans de paiement sont associés à l'abonnement mobile, la date de résiliation de l'abonnement mobile est reportée à la date de fin du plan de paiement le plus récent. Cependant, si le client souhaite une résiliation immédiate de l'abonnement mobile, les frais de base mensuels de l'abonnement mobile doivent être payés jusqu'à la date de fin prévue dans le contrat pour le plan de paiement le plus récent, auquel cas le plan de

paiement est automatiquement résilié simultanément. Les mensualités du plan de paiement restant à payer jusqu'à cette date sont exigibles immédiatement et doivent être payées en une fois.

- iv. Options: Les options ont une durée minimale d'un mois et les options de roaming de 12 mois, à moins qu'une mention n'en dispose autrement pour l'option en question dans la grille tarifaire. Après expiration de la durée minimale, l'option est automatiquement reconduite pour la même durée minimale. Les options peuvent être résiliées quotidiennement à la fin de la durée minimale. La résiliation d'un service porte également sur toutes les options associées aux services résiliés, sans qu'elles ne doivent être résiliées explicitement. La résiliation d'une option n'affecte pas le service sous-jacent. Cependant, si un service est résilié alors qu'il est associé à une option dont la durée contractuelle minimale n'a pas encore expiré, le client doit verser les frais au titre de l'option jusqu'à l'expiration de la durée contractuelle minimale. Ces frais sont exigibles immédiatement.
- v. Formalités de résiliation: Les abonnements mobiles doivent être résiliés soit par téléphone (+41 78 474 74 74, gratuit en Suisse), soit dans le MTEL Chat, soit par e-mail. Les abonnements avec une durée contractuelle minimale de douze mois ou plus peuvent être résiliés au plus tôt 6 mois avant la fin de la durée du contrat. En cas de résiliations avec portabilité du numéro de téléphone, une résiliation écrite est encore acceptée, à condition que celle-ci soit adressée par voie électronique par le nouvel opérateur à la demande du client dans le cadre de la procédure de portabilité. Pour de plus amples informations concernant la résiliation, rendez-vous sur [mTEL.ch/fr/legal](https://mTEL.ch/fr/legal).
- vi. Dispositions complémentaires: Les droits de résiliation de MTEL sont fixés dans les paragraphes 17 (Résiliation ordinaire) et 18 (Résiliation pour motif impérieux) des CG. Le client est, en outre, autorisé à résilier le contrat pour motif impérieux en application du paragraphe 19 des CG.

## 12. RÉSILIATION DU PLAN DE PAIEMENT

Le plan de paiement est réputé résilié lorsque

- a) le client a payé toutes les mensualités dues;
- b) MTEL a reçu l'avis de résiliation du client;
- c) MTEL a résilié le contrat de téléphonie mobile pour motif impérieux (par. 18 des CG);
- d) MTEL a résilié le plan de paiement pour motif impérieux (par. 18 des CG);
- e) un changement de titulaire de l'abonnement mobile est survenu sans que l'accord de paiement échelonné ait été transféré au nouveau titulaire;
- f) après l'expiration de la durée contractuelle de 24 mois, qui commence à courir après la réception de l'appareil (à moins qu'une autre durée contractuelle n'ait été fixée).

Dans les cas b) à f) susmentionnés, toutes les mensualités dues sont exigibles immédiatement. La résiliation ordinaire du contrat de téléphonie mobile référencé dans l'accord d'achat et de paiement échelonné par MTEL au sens du paragraphe 17 des CG et du paragraphe 11 des présentes Conditions particulières, ainsi que la résiliation extraordinaire pour motif impérieux conformément au paragraphe 18 des CG n'affectent pas le plan de paiement.

## 13. DISPOSITIONS FINALES

Les paragraphes 20 (Modification des termes du contrat), 22 (Autres accords) et 23 (For, arbitrage et droit applicable) des CG s'appliquent mutatis mutandis aux présentes Conditions particulières.