

1. Généralités

Les « Conditions particulières pour Wingo Internet, TV et téléphonie fixe » s'appliquent dans les domaines d'Internet, de TV et de la téléphonie fixe en s'ajoutant aux Conditions générales de vente des prestations (« CGV »). En cas de contradiction, elles prévalent sur les CGV. Sous la marque « Wingo » Swisscom (Suisse) SA (ci-après « Wingo ») offre à sa clientèle (ci-après « le client ») des prestations d'Internet de TV et de téléphonie fixe (VoIP).

2. Prestations de Wingo Internet

2.1 Accès à Internet

Le service Internet de Wingo permet au client d'accéder à Internet. Wingo ne garantit pas de haut débit minimum. Les débits de transmission indiqués constituent les performances optimales et ils ne peuvent pas être garantis. Des limitations peuvent résulter de la distance de ligne entre le raccordement téléphonique et le central local ou peuvent être générées également par la qualité des câbles en cuivre. Dans la mesure où d'autres prestations sont exploitées sur le même raccordement au réseau fixe, cela peut entraîner des restrictions de débit. En outre, Wingo n'assure aucune garantie concernant la distribution effective des informations transmises par l'accès Internet (p.ex. e-mails) au client, respectivement au destinataire.

2.2 Disponibilité du service

Dans des cas exceptionnels, la mise en place des services peut être impossible (p.ex. pas de couverture réseau, pas de raccordement d'immeuble) ou ne pas être judicieux (p.ex. raccordement à largeur de bande disponible trop faible). Dans ces cas, Wingo se réserve le droit de refuser une activation du service. Une obligation de prestation pour tous les services n'est conclue que lorsque toutes les conditions ont été vérifiées par Wingo et avec une confirmation correspondante. Pour la mise en service des services, il peut être nécessaire de vérifier le raccordement chez le client. Le cas échéant, Wingo ou une entreprise tierce mandatée par elle effectue la vérification du raccordement et l'activation de la ligne sur place. Ces services sont conformes aux conditions d'offre et aux tarifs publiés sur www.wingo.ch.

2.3 Adresse IP statique

Le fonctionnement d'une adresse IP statique n'est pas assuré pour le service Internet de Wingo.

2.4 Installation à domicile

Wingo propose au client de charger Wingo (ou une autre entreprise mandatée par Wingo) de l'installation à son domicile des infrastructures techniques nécessaires. Les prestations correspondent aux conditions actuelles de l'offre décrites sous www.wingo.ch.

3. Prestations de Wingo TV

3.1 Généralités

Le service de télévision (IPTV) de Wingo permet au client de recevoir des programmes de télévision et de radio (« Programmes ») via le réseau de télécommunication de Wingo.

3.2 Service de télévision / programmes

Le site www.wingo.ch informe sur les prestations incluses dans l'offre TV de Wingo et les autres conditions spécifiques s'appliquant à l'offre.

La liste des programmes déjà contenus dans l'offre de base peut être consultée sur le site web de Wingo. **Wingo se réserve le droit de modifier à tout moment l'offre de base des programmes qu'il est possible de recevoir.** En cas de modification défavorable au client, ce dernier peut résilier le service TV à la date de la modification, sans supporter de conséquences financières.

L'offre des programmes locaux dépend de la localisation. La réception de certaines chaînes, en particulier les chaînes HD, est soumise aux capacités du raccordement du client.

Wingo propose en outre un guide électronique des programmes (EPG).

En cas d'utilisation simultanée des prestations de télévision et d'Internet de Wingo, les capacités des prestations Internet peuvent être temporairement limitées. Wingo n'assume aucune responsabilité pour de tels dysfonctionnements dans l'étendue de la prestation.

3.3 Autres services

Wingo peut proposer, au-delà du service de télévision, d'autres services (payants), des programmes supplémentaires, des offres de films et des Live Events à la demande, par exemple. Si un tel service est assuré par un fournisseur tiers, le client passe un contrat avec ce fournisseur et ce sont les conditions de ce fournisseur qui font foi. Ces conditions contractuelles sont publiées sur le site www.wingo.ch. Les redevances peuvent être facturées au client par Wingo au nom et pour le compte du fournisseur tiers en question. En cas d'augmentation des tarifs de ces services, le client ne peut se prévaloir d'un droit à résiliation concernant le service de la télévision.

4. Prestations de Wingo téléphonie fixe

4.1 Raccordement au réseau

Wingo met à la disposition du client un raccordement au réseau Swisscom et supporte généralement les coûts de sa fourniture et de son entretien. Wingo peut prévoir un raccordement collectif au réseau lorsque le nombre de lignes est insuffisant pour permettre des raccordements individuels ou lorsque d'autres raisons impérieuses le justifient.

4.2 Transmission et communication de la voix et des données

Par ailleurs, Wingo permet au client de mener des entretiens (téléphonie fixe) et

de transmettre des données via le réseau de Swisscom. Les clients peuvent établir des communications ou échanger des données entre eux et avec les clients d'autres fournisseurs, à condition que Wingo ou des fournisseurs de Wingo aient conclu des accords correspondants avec ces fournisseurs.

4.3 Téléphonie fixe

Les prestations (services et services supplémentaires) disponibles pour la téléphonie fixe peuvent être consultées dans les brochures produits de Wingo ou sur www.wingo.ch. Comme les prestations de téléphonie de Wingo sont fournies à l'aide de Voice over IP, il peut en résulter des restrictions ou modifications par rapport à la téléphonie fixe traditionnelle.

4.4 Limitations d'utilisation

Pour les prestations de téléphonie fournies sur la base du protocole Internet (VoIP), les prestations particulières suivantes ne sont pas disponibles par rapport à la téléphonie fixe traditionnelle:

- Présélection de l'opérateur [*Carrier Preselection*] (le client ne peut pas prédéfinir un autre fournisseur de services en télécommunications que Wingo.)
- Options des services spéciaux p.ex. Swisscom abonnement national demi-tarif, mini offres combinées, offres combinées, Swisscom Together, abonnement Parlotte (etc.)
- Alimentation à distance (c.-à-d. qu'il n'y a pas de connexion possible en cas de panne d'électricité).
- Service-Level Agreements spéciaux, p. ex. Swisscom SLA Plus et Premium
- Utilisation d'appareils de téléalarme.

5. Prestations du client avec Wingo Internet

5.1 Raccordement au réseau

La réalisation des prestations Internet (services et services supplémentaires) suppose généralement que le client dispose d'un raccordement au réseau souscrit chez Wingo.

Le client est responsable de l'obtention de l'accord de l'abonné détenteur du branchement pour l'utilisation de son accès au réseau, s'ils ne sont pas identiques.

5.2 Installation

Wingo informe le client lorsque l'installation doit absolument être effectuée par Wingo pour des raisons techniques. Pour l'installation par Wingo, il convient de se référer aux conditions séparées.

Pour la réalisation des prestations, les appareils du client doivent être alimentés en électricité. Le client en a la responsabilité.

5.3 Prestation avec facturation liée à l'utilisation

Pour certaines prestations, il y a des taxes liées à l'utilisation. Pour les facturations basées sur les durées d'accès, le client doit se déconnecter en fin d'utilisation d'Internet afin d'interrompre l'utilisation de l'accès payant à Internet.

5.4 Composants hardware et software

Le client est responsable du matériel (hardware) et des logiciels (software) ainsi que de la configuration du PC. Wingo n'assure aucune garantie concernant le bon fonctionnement du service Internet avec tous les modems.

5.5 Mesures de protection

Le client protège ses propres appareils ainsi que ceux éventuellement prêtés par Wingo de tout accès de la part de tiers non autorisés. Le cryptage des données améliore la confidentialité et la fiabilité des informations. Les protections envers l'extérieur (firewalls) peuvent empêcher que des tiers non autorisés ne pénètrent dans le réseau du client. Il incombe au client de prendre de telles mesures.

5.6 Publicité de masse

Consentement en cas de publicité de masse (art. 3 let. o LCD): le client ne peut envoyer de la publicité de masse qu'aux destinataires ayant au préalable donné expressément leur accord. Sur demande, le client doit pouvoir en apporter la preuve.

6. Prestations du client avec Wingo TV

6.1 Raccordement au réseau

La réalisation des prestations de télévision (chiffres 3.2 et 3.3) suppose que le client dispose d'un raccordement au réseau chez Wingo et qu'il achète auprès d'elle des services Internet.

Le client est responsable de l'obtention de l'accord du détenteur de l'accès au réseau, resp. de l'abonné aux prestations Internet Wingo pour l'utilisation du client, s'ils ne sont pas identiques.

6.2 Conditions techniques requises

Normalement, il est nécessaire d'assurer l'installation d'une prise numérique DSL. Cette installation est réalisée par un technicien du service de maintenance. Dans le cas où il n'y a pas besoin d'une prise numérique DSL, Swisscom informe le client de la situation et des suites à donner. La responsabilité pour les dommages consécutifs à l'installation de la prise numérique est exclue dans la mesure permise par la loi. Il incombe au client de fournir l'électricité nécessaire aux appareils pour permettre la fourniture des prestations.

6.3 Installation et désinstallation

Le client est responsable de l'installation et de la configuration du service TV. Les prestations d'entreprises tierces chargées de l'installation de l'infrastructure technique sont définies selon les conditions de l'offre de l'entreprise tierce, et font l'objet d'un décompte direct avec celle-ci. A la fin de la relation de prestation de service, le client est responsable de la désinstallation des équipements télévisuels Wingo. Les frais y relatifs lui incombent.

6.4 Utilisation conforme au contrat

Les prestations ne peuvent être utilisées qu'à titre privé et en aucun cas à des fins commerciales ou industrielles. En particulier ne sont pas autorisées la réception et l'utilisation des prestations de service dans des lieux accessibles au public, par exemple les cafés, restaurants, hôtels, cinémas, théâtres ou dans les vitrines de magasins, la location ainsi que la diffusion de parties de programmes en vue d'une utilisation en dehors du cercle familial privé. En cas de non-respect de cette condition, le client devra dégager Wingo de toute responsabilité.

6.5 Protection des mineurs

Wingo prévoit des mesures relatives à la protection de la jeunesse en fonction de la disponibilité d'autres services. Le client peut – sous sa propre responsabilité – désactiver de telles mesures, ou ne pas les appliquer.

7. Prestations du client avec Wingo téléphonie fixe

7.1 Installations du client

Le client réalise et entretient à ses frais l'installation entre le point d'entrée dans le bâtiment et sa prise téléphonique.

Wingo informe le client lorsque l'installation doit absolument être effectuée par Wingo pour des raisons techniques. Pour l'installation par Wingo, il convient de se référer aux conditions séparées.

7.2 Utilisation des terrains et droits de passage

Le client autorise Wingo à utiliser gratuitement, aux fins de réalisation et d'entretien, le terrain sur lequel est situé le raccordement au réseau et lui permet l'accès au bâtiment. Il se procure à ses frais les droits de passage nécessaires.

7.3 Utilisation conforme au contrat

Les prestations de Wingo ne peuvent pas être utilisées sans son accord écrit pour des utilisations spécifiques comme par exemple la connexion de machine à machine, les connexions avec sélection directe ou permanentes.

8. Protection des données

8.1 Risque de l'utilisateur

Wingo s'efforce de prendre des mesures de protection concernant l'infrastructure et les prestations. Lors de l'utilisation d'Internet, les risques suivants concernant la protection des données existent:

- Les e-mails envoyés non cryptés et les transferts non cryptés de données peuvent être lus, modifiés, détournés ou retardés par des tiers non autorisés.
- Les noms des expéditeurs peuvent être falsifiés.
- Les contributions dans les Newsgroups, forums ou chats peuvent être falsifiées, contrefaites ou exploitées par des tiers.
- Des tiers peuvent éventuellement surveiller le trafic Internet au sein du World Wide Web (WWW) et entrer en possession de noms d'utilisateurs ou de mots de passe.

8.2 Spam et phishing

Les e-mails circulant par le réseau internet Wingo ne sont pas soumis à une analyse contre les spams ou phishing. Le client doit prendre lui-même des mesures adaptées pour le contrôle des e-mails pour une communication sûre, p.ex. par l'intermédiaire de programmes de protection adaptés.

8.3 Identification et restriction d'identification de la ligne appelante

Par principe, le numéro d'appel de l'appelant ou de l'appelé est affiché si la technique le permet, indépendamment du fait qu'il soit ou non inscrit dans un annuaire. Le client peut supprimer gratuitement l'identification de la ligne appelante, de manière permanente ou au cas par cas. Dans certains cas, et pour des raisons techniques, l'identification ou la restriction d'identification de la ligne appelante ne peut être garanti, par exemple en cas d'appel à partir d'un réseau étranger ou vers un autre réseau.

Pour les appels passés vers les numéros d'urgence, sur le service de transcription pour malentendants et vers les hotlines sur lesquelles Wingo prend en compte les avis de dérangement, la restriction d'identification de la ligne appelante n'est pas possible. L'identification de la ligne appelante peut également comporter l'indication du prénom et du nom du client dont le poste sert à passer l'appel

9. Appareils Wingo Internet (Routeur/Modem)

9.1 Garantie

Les prestations de la garantie accordée par Wingo au moment de l'achat d'un appareil sont conformes au bon de garantie ou au bon de livraison ou au ticket de caisse qui est joint à l'appareil.

9.2 Terminals en prêt

En ce qui concerne les terminaux en prêt, Wingo se réserve le droit de fournir des appareils à l'état neuf (et non pas des appareils neufs d'usine).

9.3 Mesures de sécurité

Wingo est en droit de contrôler les appareils connectés au réseau de télécommunications sur le défaut de sécurité, de mettre en place des filtres et de d'autres mesures afin de protéger l'infrastructure de Wingo, celle du client et celle de tiers par rapport à des contenus ou des logiciels illicites ou nuisibles d'une quelconque manière, d'empêcher l'accès à des contenus illicites ou inadaptés à des enfants mineurs.

9.4 Télémaintenance

Accès du client à l'appareil

Wingo peut faire en sorte que le client n'accède à l'appareil associé à son accès Internet qu'en ligne, par le biais de l'accès mis à disposition par Wingo.

Données

Wingo est autorisée à transmettre les données techniques disponibles dans

l'appareil dans sa base de données et à prendre les mesures adaptées pour augmenter la sécurité. Les appareils informatiques du client connectés à l'appareil (PC, notebook) sont exclus de la maintenance à distance et Wingo n'a pas d'accès aux données contenues dans ces appareils.

Clé WLAN

Afin d'assurer un degré de sécurité du Wireless LAN aussi élevé que possible, Wingo gère la clé WLAN sur un serveur central. En cas de réinitialisation (reset) du routeur/modem, l'ancien logiciel du routeur est remplacé, le cas échéant, par une nouvelle version plus performante. Il peut arriver, à cette occasion, qu'une nouvelle clé WPA enregistrée sur un serveur central et issue d'un algorithme aléatoire vienne remplacer la clé WLAN enregistrée localement ou qu'elle assure la protection d'un réseau qui était jusqu'à présent ouvert et non protégé. Cela permet d'augmenter le niveau de sécurité.

10. Appareils Wingo TV

10.1 Poste de télévision

Les clients sont responsables de l'acquisition et de l'installation d'un poste de télévision en état de fonctionnement.

10.2 Wingo TV-Box et autre hardware

Wingo loue au client une TV-Box Wingo, une télécommande TV spéciale et, le cas échéant, du matériel supplémentaire (appelé ci-après «hardware») pendant la durée du service.

Wingo se réserve le droit à tout moment d'actualiser les logiciels (software) de la Wingo TV-Box et de procéder à l'échange des Hardware. En cas de Hardware défectueux, il convient de procéder rapidement à son remplacement à l'identique.

En cas d'utilisation de TV-Boxes Wingo dotées d'une fonction d'enregistrement, il n'est pas possible, pour des raisons techniques et légales, de réaliser des copies de sécurité des enregistrements. Si sa Wingo TV-Box est défectueuse et s'il doit l'échanger, le client n'a plus accès à ses anciens enregistrements avec l'appareil de remplacement.

10.3 Manipulation, utilisation

Le client est responsable de l'utilisation soignée par lui-même du Hardware mis à sa disposition par Wingo ainsi que pour son utilisation conforme au contrat. Toute autre utilisation que celle prévue dans les présentes Conditions Particulières TV est expressément interdite, à savoir l'ouverture du boîtier de la Wingo TV-Box, la réalisation d'interventions dans les logiciels ou dans le Hardware par le client lui-même ou par des tiers, le fait de confier le Hardware à des tiers ainsi que le raccordement à un réseau différent de celui stipulé au contrat.

Le client porte la responsabilité de la perte et de toutes les dégradations du Hardware par suite d'une utilisation inappropriée ou d'une usure anormale. Une assurance couvrant le Hardware est à la charge du client.

10.4 Propriété

Les appareils demeurent la propriété de Wingo pendant toute la durée du contrat.

11. Durée, résiliation

On peut convenir d'une durée minimale pour le service Internet, TV ou téléphonie fixe. Les parties peuvent également convenir d'une durée minimale et d'une durée de renouvellement pour d'autres prestations (cf 3.3).

Une résiliation du service Internet par le client (ou par la personne autorisée s'il s'agit de deux personnes différentes) a pour conséquence la résiliation des autres services. Si un autre service qu'Internet est résilié, seul le service même est concerné par la résiliation.

La résiliation du service de télévision entraîne la résiliation des services supplémentaires proposés par des entreprises tierces (voir 3.3).

Si une durée minimale ou de renouvellement n'est pas encore échue pour un service précité, il en résulte les suites décrites dans les CGV (en particulier aux rubriques 7 et 13).

S'il s'avère que le service de télévision n'est pas disponible chez le client ou que d'importants problèmes techniques entravent la fourniture des prestations conformément au contrat, chaque partie peut faire valoir un droit de résiliation extraordinaire immédiatement applicable, sans conséquences financières. Si le client a commandé à des conditions préférentielles du matériel (p. ex. téléviseur) ou une prestation de service (p. ex. installation) en rapport avec la commande du service de télévision, Wingo peut cependant exiger le remboursement de l'avantage financier octroyé.

Si le client souscrit un autre service avec une durée minimale simultanément avec sa commande de prestations de télévision (p. ex. Télé Club, achat d'appareil à crédit, etc.) et s'il résilie les prestations de télévision, il reste redevable des redevances répétitives ou des traites dues jusqu'à la fin de la durée minimale. Ces sommes sont payables immédiatement.