

Conditions générales

Les présentes conditions générales (ci-après CG) s'appliquent à l'ensemble des prestations de service et produits (ci-après «prestations») fournis par 4z.com Sàrl (ci-après «4z.com»). Le terme de «Client» désigne toute personne physique ou morale ayant conclu un contrat avec 4z.com.

Champ d'application

Les CG s'appliquent à toutes les prestations fournies par 4z.com. En cas de divergence, les autres dispositions contractuelles, telles que contrats individuels écrits, descriptifs de prestations, etc. prévalent sur les CG. La version en vigueur des CG est publiée sur le site Internet 4z.com.com et une version imprimée peut être obtenue auprès de 4z.com.

Installations des clients

Les clients sont eux-mêmes responsables de l'acquisition, de la mise en place, de la fonctionnalité, de la maintenance et de la conformité au droit des installations de client et des raccordements indispensables à l'utilisation de service VOIP de 4z.com (p. ex. raccordement à Internet, etc.).

Obligations du client

Le client est tenu de communiquer en tout temps à 4z.com ses données actuelles, telles que son nom et son adresse, et de l'informer sans délai des modifications relatives, soit par email, soit par la poste, soit par fax. Le client répond en toute circonstance de l'utilisation de son raccordement et de ses mots de passe, ainsi que du recours aux prestations mises à disposition, même par l'utilisation d'une tierce personne.

Le contenu des communications entre 4z.com et ces clients (sous toute forme, y compris électronique, emails, papier, voix, etc.) ne peuvent pas être mis sur le domaine public (totalement ou partiellement) sans accord écrit de 4z.com; le client est lié pour tous les dommages direct ou indirect dans ce genre d'action.

Appels d'urgence

L'adresse fournie par le client pendant toute la durée de la fourniture de service par 4z.com est utilisée pour le transfert des appels d'urgence (112, 117, 118 ...) vers les centres d'appels d'urgence correspondants.

Dans le cas d'un appel d'urgence et d'une utilisation nomadique de la VoIP, c'est-à-dire lorsque le client utilise son compte 4z.com dans une autre localité que celle communiquée à 4z.com, il est recommandé d'utiliser un moyen de communication plus approprié, tel qu'un raccordement fixe ou un téléphone portable pour atteindre les centres d'urgences les plus proches.

Tarifs, Conditions de paiement

Les tarifs en vigueur sont publiés sur le site Internet 4z.com.com; ils peuvent également être obtenus directement auprès de 4z.com.

Conditionnel et non limité par les changements du marché, les taux actuels applicables à toutes les destinations, y compris les destinations gratuites contractuelles, sont éligibles sous réserve de modifications sans préavis et sont accessibles sur les tarifs sur notre site Web 4z.com.com et directement auprès de 4z.com.

4z.com se réserve le droit de modifier les prix à tout instant. Le client s'engage à payer les montants facturés au plus tard à la date d'échéance mentionnée sur la facture correspondante.

La valeur ajoutée, le coût partagé, les numéros personnels, les petites entreprises mobiles très spécifiques avec des tarifs élevés, tout ce qui est spéciale au pays qui fait les prix et les tarifs spécifiquement chers, qui ne peuvent être exonérés, ne sont pas couvertes par des plans mobiles et fixes gratuits pour un usage privé.

Les appels gratuits pour les utilisateurs des types Privé et Privés Prépayés concernent les lignes fixes standards et lignes mobiles populaires.

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. Lorsque les montants à facturer sont modiques, 4z.com peut en différer la facturation. Faute de règlement dans le délai de paiement, le client est en demeure dès l'échéance du délai, sans qu'un rappel ne soit nécessaire, et doit un intérêt moratoire de 7%. 4z.com est autorisée à facturer des frais de rappel comme décrit ci-dessous:

- Un premier rappel de CHF 5.-
- Un deuxième rappel de CHF 15.-, à partir de ce deuxième rappel les communications qui étaient gratuites, sont facturées à 2 cts/min.
- Un troisième rappel de CHF 25-
- Un quatrième rappel de CHF 45.-. La ligne est désactivée à partir de ce moment-là.

Les frais supplémentaires sont réservés. Si 4z.com a des doutes fondés au sujet du respect des conditions contractuelles de paiement, l'entreprise peut en tout temps exiger du client la fourniture de sûretés. Si le règlement d'une facture n'intervient pas dans le délai de paiement, 4z.com est autorisée à bloquer sans autre ses prestations et à facturer au client un montant de CHF 40.– au moins pour le blocage et/ou le déblocage. Les montants dus indépendamment de toute utilisation des prestations, tels que les abonnements de base, sont intégralement dus même si les prestations ont été bloquées ou suspendues. En cas de

justes motifs, 4z.com peut suspendre toutes ses prestations et résilier avec effet immédiat les contrats avec le client relatifs aux dites prestations. Constituent notamment des justes motifs le fait que le client ne fournisse pas dans le délai imparti les sûretés requises par 4z.com, l'utilisation abusive de prestations, la mise en péril d'installations de 4z.com ou de partenaires de 4z.com, l'existence de doutes sur la solvabilité du client. Dans ces cas, 4z.com peut bloquer la prestation, plutôt que de résilier le contrat. En cas de blocage ou de résiliation, le client répond intégralement de tous dommages. En cas de suspension et de résiliation de la prestation, le client doit en particulier payer les frais de traitement stipulés contractuellement, alors que 4z.com est déchargée de toute responsabilité.

Protection des données et confidentialité

4z.com s'engage à traiter avec soin les données de ses clients et à respecter les dispositions légales sur la protection des données.

En cas de dommage causé à un client dans le champ d'application du contrat et dans le cas où une décision nécessitant à 4z.com de couvrir ces dommages, la somme correspondante (pour la couverture des dommages) ne peut en aucunes circonstances excéder le total des abonnements mensuel du client.

Utilisation abusive du téléphone

Lors de l'utilisation des prestations de 4z.com, le client est tenu de respecter les présentes conditions générales, les autres dispositions contractuelles, ainsi que les prescriptions légales. En particulier, l'utilisation abusive des prestations en vue de la commission d'une infraction pénale est prohibée.

Les tarifs avec destination gratuite sont réservés à usage privé. Pour une utilisation commerciale ou à but lucrative, le client doit utiliser les tarifs réservés aux compagnies qui ne contiennent aucune destination gratuite.

Les destinations gratuites ne peuvent pas être utilisées pour de longs appels ne contenant aucune conversation ou de discussions entre les deux parties. La liste ci-dessous montre des utilisations interdites lors de l'utilisation d'appels gratuits:

- Une connexion permanente ne peut pas être utilisée pour surveiller un bébé ou par un système antiviol (une ligne ne peut pas être connecté tout le temps, vous pouvez par contre utiliser des systèmes dédiés qui émettent un appel après avoir détecté un bruit ou un événement suspect.
- Une connexion ne peut pas être utilisée pour écouter la radio ou la TV.
- Un appel permanent entre deux endroits (par exemple le bureau et la maison) pour d'éventuelles discussions.

En cas de doute d'abus, 4z.com se réserve le droit de changer les tarifs du client sans aucun avertissement ou explication. 4z.com se réserve le droit de changer les tarifs rétroactivement.

4z.com peut aussi annuler le contrat avant son expiration. Dans ce cas, le client devra payer le total des abonnements mensuels (en supplément à d'éventuels frais du à des abus).

Pour les revendeurs-wholesaleurs et les centres d'appels, l'utilisation de tous nos types de comptes et services est strictement interdite.

La revente de services 4z.com est interdite (sans un accord écrit de 4z.com).

Responsabilité de 4z.com

4z.com s'engage à l'égard du client à fournir ses prestations avec soin conformément au contrat, aux présentes CG et aux autres dispositions contractuelles. 4z.com ne répond pas des prestations fournies par des tiers ou accessibles auprès de tiers, ni de leur contenu. Pour ces prestations et leur contenu, 4z.com ne peut donner aucune assurance, ni assumer une quelconque responsabilité ou obligation de garantie.

Garantie

4z.com ne peut garantir le fonctionnement parfait et ininterrompu de téléphonie par Internet. Puisque le service de VoIP (voix sur Internet Protocol) est transmis par le réseau Internet, il peut y avoir des pannes d'électricité ou de service d'Internet qui peuvent produire des coupures dans le service de VoIP, par exemple la perte ou retard de paquet. Les numéros spéciaux (0848, 0900, etc...) ne peuvent pas être appelés par intermédiaire du service VOIP de 4z.com.

Durée du contrat et résiliation

Les présentes CG s'appliquent également aux négociations contractuelles entre 4z.com et le client. En général, le contrat prend effet lors de l'acceptation par 4z.com de la commande écrite d'une prestation. Si la commande intervient par email ou par fax, le contrat prend effet lorsque le client reçoit de 4z.com la confirmation de la conclusion du contrat, par écrit ou par e-mail ou par fax. Dans tous les cas, le contrat prend effet lorsque le client utilise les prestations. Les contrats conclus pour une durée déterminée peuvent être résiliés moyennant un préavis de deux mois pour la fin de la durée déterminée. Si le contrat conclu pour une durée déterminée n'est pas résilié, il est tacitement reconduit pour une durée d'une année. Le client résiliant avant terme un contrat conclu pour une durée déterminée doit également respecter le délai de résiliation susmentionné. Il doit alors s'acquitter des frais de traitement stipulés contractuellement, ainsi que d'éventuels autres frais stipulés contractuellement. Le droit des parties de résilier le contrat sans délai pour justes motifs est réservé.

Modification des conditions générales et des autres dispositions contractuelles

4z.com se réserve le droit de modifier en tout temps les CG et les autres dispositions contractuelles. Si un client subit un inconvénient notable du fait de la modification des CG, il peut résilier le contrat pour la date d'entrée en vigueur des CG modifiées. Ce droit de résiliation prend fin dès l'entrée en vigueur de la modification.

Autres dispositions

Le client renonce à son droit de compensation pour toutes les créances qu'il pourrait détenir contre 4z.com.

Les conventions accessoires, modifications et compléments apportés au contrat, en particulier aux CG, y compris à la présente clause, ne sont valables que s'ils sont faits en la forme écrite. Le client ne peut céder à des tiers des droits et obligations résultant du présent contrat qu'avec l'accord préalable écrit de 4z.com. 4z.com peut céder le contrat sans l'accord du client.

Propriété intellectuelle

Pour la durée du contrat, 4z.com confère au client un droit incessible et non exclusif d'utiliser les prestations et produits mis à disposition par 4z.com conformément aux présentes CG et aux autres dispositions contractuelles. 4z.com reste titulaire de tous les droits de propriété intellectuelle. Si le client viole les droits de licence de tiers et que 4z.com est appelée à en répondre de cette violation, le client doit relever 4z.com de toute condamnation.

For et droit applicable

Le présent contrat est régi par le droit matériel suisse, à l'exclusion de la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises, signée à Vienne le 11 avril 1980. Le for exclusif pour tous les litiges relatifs au présent contrat est à Lausanne, sous réserve des fors impératifs prévus par le droit fédéral.

En cas de divergence dans les traductions des conditions générales, la version française de ce document sera la seule régissant votre relation avec 4z.com sur le plan juridique.