

## 1. QUEL EST LE CADRE D'APPLICATION DES PRÉSENTES CONDITIONS?

- 1.1 Les présentes Conditions s'appliquent à tous les Contrats de Services que vous concluez avec nous.

## 2. DÉFINITIONS

- 2.1 Dans les présentes:

«Acceptation de la commande» désigne soit (a) une notification émanant de nos services, confirmant l'acceptation du Bon de Commande correspondant; (b) une notification vous indiquant la date d'installation prévue; ou (c) le Bon de Commande lui-même, si nous l'avons contresigné. Si nous vous envoyons plusieurs desdits documents, la date de l'Acceptation de la commande est celle du document émis en dernier, sous réserve que la date d'Acceptation de la commande ne soit pas ultérieure à la Date de MAD;

«Accord de Niveau de Service» ou «SLA» désigne le document présentant les niveaux de service en vertu desquels nous nous engageons à fournir les Services décrits dans le Bon de Commande;

«Bon de Commande» désigne votre commande de Services passée à l'aide de notre formulaire standard;

«Conditions» désigne les présentes conditions générales;

«Conditions Particulières de Service» désigne toutes les conditions supplémentaires qui s'appliquent à un Service. Le Bon de Commande indique l'application éventuelle de Conditions Particulières de Service;

«Contrat de Services» désigne: l'Acceptation de la commande, les présentes Conditions et le Bon de Commande applicable, la ou les Descriptions des Services, les Conditions Particulières de Services applicables et l'Accord de Niveau de Service, à chaque fois dans la version en vigueur à la date du Bon de Commande;

«Date de mise à disposition (MAD)» désigne la date à laquelle vous pouvez utiliser le Service ou, si cette date est antérieure, celle à laquelle vous commencez à utiliser le Service à d'autres fins que des tests;

«Description des Services» désigne le document décrivant les Services mentionnés dans le Bon de Commande;

«DPI» désigne les droits de propriété intellectuelle, enregistrés ou non, existant dans le monde entier, y compris les droits d'auteur (*copyright*), le savoir-faire, les marques commerciales, les brevets, les droits sur les dessins et les modèles et les droits sur les bases de données. Ce terme désigne également toute demande d'enregistrement de ces droits;

«Frais» désigne les frais relatifs aux Services ainsi que toute autre somme dont vous devez vous acquitter en vertu d'un Contrat de Services;

«Informations Confidentielles» désigne les informations divulguées (sous quelque forme que ce soit) par l'une des parties à l'autre, portant la mention «confidentiel» ou dont le caractère confidentiel semble logique. Cette définition comprend également les informations relatives aux éléments suivants de la partie divulgateur: produits, opérations, procédés, plans ou projets, savoir-faire, droits sur les dessins et modèles, secrets de fabrication et informations commerciales;

«Limite de Crédit» désigne le montant maximum dont vous nous êtes redevable. Si vous payez par prélèvement automatique, votre limite de crédit s'élève à 8000 CHF. Si vous ne payez pas par prélèvement automatique, nous vous indiquons le montant de cette limite, que nous pouvons modifier de temps à autre;

«Nos Équipements» désigne tout équipement que nous vous fournissons ou qu'un tiers vous fournit en notre nom, dans le cadre de la fourniture des Services;

«nous», «nos» et «notre» désigne COLT Telecom Switzerland GmbH, société de droit suisse, enregistrée au registre du commerce sous le numéro CH-020.3.019.963-5, avec siège social à Mürtchenstrasse 27, CH-8048 Zurich, Suisse (Numéro TVA 419349);

«partie» désigne, selon le cas, vous ou nous, et «parties» désigne vous et nous;

«Période d'Extension Annuelle» désigne une période de 12 mois civils suivant la date d'expiration de la Période Initiale ou de la Période d'Extension Annuelle précédente, selon le cas;

«Période Initiale» désigne la période minimale pendant laquelle nous vous fournissons les Services. Elle est généralement mentionnée dans le Bon de Commande, mais, dans le cas contraire, la période par défaut est de 12 mois;

«Service» désigne chaque service décrit dans le Bon de Commande, que nous vous fournissons au titre d'un Contrat de Services;

«Société Affiliée» désigne une personne Contrôlée par une partie, contrôlant une partie ou sous contrôle conjoint avec une partie. «Contrôle» désigne le pouvoir de gérer, directement ou indirectement, une autre personne ou entité;

«vous», «vos» et «votre» désigne le client identifié dans le Bon de Commande; et

«vos Équipements» désigne tout équipement vous appartenant ou sous votre contrôle, ne faisant pas partie de nos Équipements.

## 2.2

Dans les présentes, sauf indication contraire: (a) les titres ne sont utilisés qu'à des fins de commodité et ne sauraient en affecter l'interprétation; (b) le cas échéant, les termes utilisés au singulier peuvent

s'entendre au pluriel et inversement et les termes utilisés au masculin peuvent s'entendre au féminin et inversement; (c) toute référence à un document, y compris à une disposition légale ou réglementaire, est une référence au document à la date considérée, tel que modifié, étendu ou à nouveau adopté; et (d) les termes «comprend» ou «y compris» doivent être entendus comme étant suivis du terme «sans limitation».

- 2.3 En cas d'incohérence entre les documents constituant un Contrat de Services, l'ordre de priorité suivant s'applique aux documents ci-dessous, le premier prévalant sur les suivants: (a) l'Acceptation de la commande; (b) le Bon de Commande; (c) toute Condition Particulière de Service applicable; (d) les présentes Conditions; (e) l'Accord de Niveau de Service; et (f) la Description des Services concernés.

### 3. COMMENT SE DÉROULE UNE COMMANDE?

- 3.1 En vertu des présentes Conditions, vous pouvez nous commander des Services uniquement si vous intervenez en qualité de professionnel.
- 3.2 Vous pouvez commander des Services: (a) en complétant notre Bon de Commande standard et en nous l'adressant; ou (b) si cette fonctionnalité est disponible, en complétant un Bon de Commande électronique en ligne et en nous l'adressant via notre portail de commande Web. Dans chaque cas, votre commande est considérée comme une offre.
- 3.3 Vous reconnaissez que tout retard ou défaut de communication, en temps utile, des détails techniques complets et exacts qui nous sont nécessaires pour finaliser l'installation peut entraîner une extension des délais indiqués dans le SLA. Dans ces circonstances, nous ne pouvons être tenus responsables des retards de livraison éventuels.
- 3.4 Nous ne sommes pas tenus de respecter un Bon de Commande tant que nous ne vous avons pas adressé une Acceptation de commande.

### 4. COMMENT LES SERVICES SONT-ILS ACCEPTÉS?

- 4.1 Vous avez le droit de refuser un Service dans les 5 jours ouvrés suivant la Date de MAD. Pour ce faire, vous devez nous adresser une notification. Si vous: (a) ne refusez pas le Service dans ce délai; ou (b) utilisez le Service à d'autres fins que celle d'effectuer des tests, le Service sera considéré comme accepté.

### 5. QUELLES SONT LES DATES D'ENTRÉE EN VIGUEUR ET D'EXPIRATION DES CONTRATS DE SERVICES?

- 5.1 Chaque Contrat de Services entre en vigueur à la date d'Acceptation de la commande et se poursuit pendant la Période Initiale. Cette dernière débute à la date d'acceptation du Service, conformément à l'article 4.1 ou, si plusieurs Services ou plusieurs sites figurent dans un Bon de Commande, à la date d'acceptation du dernier Service ou site, conformément à l'article 4.1, sauf accord contraire des parties.
- 5.2 Conformément aux articles 11, 16 et 19, un Contrat de Services est reconduit tacitement après la Période

Initiale jusqu'à sa résiliation par l'une ou l'autre des parties.

- 5.3 Les Frais sont comptabilisés et exigibles à compter de la Date de MAD du Service ou du site concerné, quelle que soit la date de début de la Période Initiale de ce Service, conformément à l'article 5.1.

### 6. QUELLES SONT NOS RESPONSABILITÉS?

- 6.1 Sous réserve de l'article 6.2, nous nous engageons à fournir les Services: (a) conformes aux dispositions du Contrat de Services applicable; (b) en mettant en œuvre les diligences raisonnables et les compétences nécessaires; et (c) conformément au cadre légal et réglementaire applicable.
- 6.2 Nous ne garantissons ni l'absence de défaut des Services, ni la fourniture sans interruption desdits Services. Toutefois, le SLA correspondant présente nos engagements en termes de performance des Services. Vous acceptez que nous puissions suspendre les Services sans en être tenu responsable en cas de maintenance et/ou d'interruption planifiée ou d'urgence. Dans ce cas, nous vous informons des interruptions planifiées dans un délai raisonnable.

### 7. QUELLES SONT LES RESTRICTIONS À L'UTILISATION DES SERVICES?

- 7.1 Pendant la durée du Contrat de Services, vous vous engagez, et vous vous assurez que chaque utilisateur final auquel vous mettez à disposition un Service s'engage à:
- (a) respecter les dispositions du Contrat de Services;
  - (b) ne pas utiliser les Services à des fins frauduleuses ou illicites et à interdire à des tiers de le faire;
  - (c) ne pas utiliser les Services à des fins injurieuses, indécentes, obscènes, menaçantes ou diffamatoires et à interdire à des tiers de le faire;
  - (d) respecter toutes les lois et réglementations applicables;
  - (e) configurer et connecter votre réseau et vos infrastructures informatiques conformément aux meilleures pratiques afin de limiter le risque d'être une cible ou une source de perturbations, de défaillances ou d'attaques du réseau;
  - (f) ne pas utiliser les Services pour accéder ou tenter d'accéder de manière illicite à d'autres systèmes;
  - (g) nous informer immédiatement si vous savez ou estimez: (i) qu'une violation de la sécurité en relation avec les Services s'est produite; et/ou (ii) qu'une personne non autorisée connaît ou est susceptible de connaître l'un des mots de passe que nous vous avons attribués. En outre, vous vous engagez à ne pas divulguer à une personne non autorisée les identifiants, les mots de passe ou les certificats de sécurité et à prendre toutes les

- mesures organisationnelles et techniques nécessaires pour empêcher une telle divulgation. Vous ne pouvez pas conserver les clés ou badges donnant accès à nos locaux;
- (h) vous conformer à nos instructions fondées concernant les Services, que nous vous communiquons périodiquement;
  - (i) connecter uniquement au réseau de COLT les équipements et/ou réseaux conformes aux lois, normes et réglementations applicables, d'une manière appropriée aux finalités de la connexion, de sorte qu'ils n'interfèrent pas avec nos Équipements ou les équipements de nos autres clients et à respecter toutes les instructions fondées que nous pouvons définir périodiquement concernant le réseau de COLT ou nos Équipements ou encore ceux de nos clients; et
  - (j) nous fournir un accès et coopérer de manière appropriée ou vous assurer que les tiers nous donnent accès à tous les sites et coopèrent de manière appropriée de sorte que nous puissions fournir les Services, y compris pour installer nos Équipements ou vos Équipements. Nous pouvons vous demander de prouver par écrit que nous sommes autorisés à accéder à ces sites.
- 7.2 Vous vous engagez à nous rembourser les frais supplémentaires résultant d'un retard ou d'une défaillance de votre part dans l'exécution de vos obligations ou responsabilités au titre du Contrat de Services. Nous pouvons vous facturer les erreurs enregistrées relevant de votre responsabilité ou causées par un manquement à vos obligations ou par le non-respect de vos responsabilités, y compris les frais de réparation.
- 7.3 Vous effectuez toutes les démarches nécessaires pour nous prévenir à l'avance si, à un moment quelconque, vous anticipez une augmentation significative du trafic acheminé via les Services du fait de vos activités marketing ou pour toute autre raison.
- 7.4 Vous êtes seul responsable du choix et de l'utilisation des Services (et de tous les résultats en découlant) et, à ce titre, il vous incombe de revoir et de décider si les Services répondent à vos objectifs commerciaux.
- 8. QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS SI NOUS INSTALLONS VOS ÉQUIPEMENTS SUR NOS SITES?**
- 8.1 Si nous installons vos Équipements sur nos sites, vous vous engagez à:
- (a) ne pas déclarer ou tenter de déclarer l'instauration d'une relation entre bailleur et locataire ou la jouissance d'un droit d'occupation de tout ou partie de nos locaux. Vous reconnaissez et acceptez par les présentes qu'un(e) tel(le) relation ou droit ne saurait exister;
  - (b) souscrire toutes les assurances couvrant les risques liés à vos Équipements;
  - (c) vous assurer que toute personne accédant à nos sites pour votre compte: (i) ne cause pas de dommages aux personnes ou aux biens; (ii) soit à tout moment en possession de ses papiers d'identité; (iii) ne perturbe pas le fonctionnement des autres équipements se trouvant sur nos sites; (iv) nous informe de son arrivée avec un préavis minimum d'un jour ouvré; et (v) respecte toutes les mesures sanitaires et de sécurité raisonnables et les autres consignes d'accès aux sites que nous communiquons périodiquement, à vous-même ou aux personnes qui acte pour votre compte; et
  - (d) retirer sans délai vos Équipements dès la résiliation du Contrat de Services concerné. À défaut, nous pouvons vous facturer des frais de stockage supplémentaires à nos tarifs alors en vigueur.
- 9. QUELLES CONDITIONS S'APPLIQUENT SI NOUS VOUS VENDONS DES ÉQUIPEMENTS?**
- 9.1 Si nous acceptons de vous vendre des équipements, nous vous les fournissons «en l'état», sans garantie, condition ou modalité d'aucune sorte, sauf disposition légale contraire. En sus des garanties impératives prévues par la loi, nous nous efforçons de vous céder le bénéfice des garanties du fabricant ou du distributeur des équipements, sans aucune garantie de notre part.
- 9.2 Le transfert des risques de perte et de dommage s'opère à la livraison. Le transfert de propriété des équipements est uniquement effectif au moment du paiement intégral de toutes les sommes dues en vertu des Contrats de Services concernés. Nous pouvons être amenés à enregistrer ce droit. Si vous devez consentir à cet enregistrement, vous confirmez par les présentes que vous donnez votre accord. Jusqu'à cette date, les articles 10.1, 10.2 et 10.3 des présentes s'appliquent aux équipements comme s'ils étaient les nôtres.
- 10. QUELLES SONT VOS RESPONSABILITÉS À L'ÉGARD DE NOS ÉQUIPEMENTS?**
- 10.1 Si nous installons nos Équipements sur vos sites, vous vous engagez, pendant la durée du Contrat de Services, à:
- (a) fournir gratuitement un espace, un environnement, les conduits et l'alimentation électrique stables, sécurisés et appropriés à ces équipements pour l'installation et la maintenance de nos Équipements et à respecter toute instruction fondée que nous pourrions communiquer à cet égard;
  - (b) nous informer de tout risque sanitaire et problème de sécurité sur vos sites dont nous devons être informés;
  - (c) ne permettre à une personne autre que l'un de nos représentants agréés de réparer,

- d'entretenir, de mettre à niveau ou de tester nos Équipements;
- (d) ne pas endommager, compléter, modifier ou interférer de quelque manière que ce soit avec nos Équipements ou leurs performances;
- (e) ne pas vendre, louer, y compris en crédit-bail, mettre en gage, facturer, hypothéquer, renoncer au contrôle de nos Équipements ou accomplir tout autre acte portant sur ces derniers ni permettre à des tiers de le faire; et
- (f) maintenir nos Équipements dans leur état d'origine (à l'exception de l'usure normale).
- 10.2 Dans la mesure du raisonnable, nous pouvons modifier, remplacer, renouveler ou compléter régulièrement nos Équipements, sauf disposition contraire et explicite de la loi. Vous utilisez uniquement les Équipements aux fins prévues par le Contrat de Services.
- 10.3 Nous conservons la propriété de nos Équipements. Vous vous engagez à vérifier que tout propriétaire de vos sites renonce à exercer les droits dont ils pourraient se prévaloir sur nos Équipements. Vous n'avez pas le droit de conserver nos Équipements. En cas de résiliation d'un Contrat de Services pour quelque raison que ce soit, nous sommes habilités à accéder sans délai à nos Équipements et à les retirer de vos sites.
- 11. QUE COUVRENT LES FRAIS?**
- 11.1 Vous vous engagez à payer les Frais présentés, intégrés ou mentionnés dans: (a) le Bon de Commande; et (b) les présentes Conditions. Les Frais comprennent:
- (a) les Frais de location liés aux Services, payables d'avance, qui peuvent faire l'objet d'une facture mensuelle, trimestrielle ou (sauf disposition contraire de la loi) annuelle; et
- (b) tous Frais d'installation, Frais mensuels basés sur l'utilisation des Services (ex: services vocaux), Frais de conseil ou autres Frais qui sont facturés chaque mois à terme échu.
- 11.2 Si le Bon de Commande applicable le prévoit, nous pouvons vous facturer les dépenses raisonnables que nous pourrions engager.
- 11.3 Sauf indication contraire du Bon de Commande, tous les Frais sont libellés en francs suisses (CHF) et exprimés hors: (a) taxes sur les transactions, ventes, consommation applicables ou autre taxe sur la valeur ajoutée; et (b) taxes réglementaires ou majorations. Ces taxes (a) et (b) sont à votre charge et s'ajoutent à chaque facture.
- 11.4 Les Frais qui vous sont facturés s'entendent hors déduction ou retenue, sauf disposition légale spécifique. Si la loi impose une telle déduction ou retenue, le montant supplémentaire correspondant vous est facturé, de sorte que le montant net versé soit égal au total des Frais que nous aurions perçus en l'absence de la déduction ou retenue.
- 11.5 Nous pouvons modifier les Frais à tout moment après l'expiration de la Période Initiale (ou de toute autre période de facturation convenue), sous réserve de vous en informer avec un préavis de 30 jours calendaires (en cas de hausse, vous pouvez résilier le ou les Contrats de Services concernés en nous en informant pendant ce préavis, auquel cas le Contrat de Service respectif expire à la fin dudit préavis). Si cette modification est obligatoire pour se conformer à une modification de la loi, de la réglementation ou du code de bonne conduite applicable, vous bénéficiez d'un préavis aussi raisonnable que possible au vu des circonstances. Dans les deux cas, la notification doit inclure toute information prescrite par la loi (y compris le droit de résilier).
- 12. QUELLES SONT LES CONDITIONS DE PAIEMENT?**
- 12.1 Vous vous engagez à régler tous les Frais dans un délai de 30 jours après la date de la facture, par prélèvement automatique ou par virement.
- 12.2 Si vous ne respectez pas les dispositions de l'article 11 ou du présent article 12, nous nous réservons le droit d'exiger, par notification: (a) le paiement des Frais selon un mode de paiement spécifique; (b) le versement d'un dépôt de garantie; (c) l'obtention d'une garantie auprès d'un garant acceptable pour garantir l'exécution de vos obligations (y compris les obligations de paiement) conformément à tout ou partie des Contrats de Services conclus avec nous; et/ou (d) le paiement d'avance de tous les Frais.
- 12.3 Nous nous réservons le droit d'appliquer un intérêt sur toutes les sommes échues, au taux de 4% p.a. au-dessus du taux annuel de prêt de base de la Banque Nationale Suisse alors en vigueur ou de toute autre banque centrale de la juridiction où les Services sont fournis. Nous pouvons préciser cette banque à notre convenance.
- 12.4 Si: (a) vous ne payez pas une facture à échéance; ou (b) votre Limite de Crédit est dépassée, nous nous réservons la possibilité, sans préjudice de tout(e) autre droit ou action dont nous pourrions nous prévaloir, de suspendre les Services, sous réserve d'appliquer un préavis de 5 jours (ou tout autre préavis supérieur requis par la loi en vigueur).
- 12.5 Si nous considérons de manière raisonnable que votre risque de crédit à notre égard est supérieur au risque existant à la date à laquelle votre Limite de Crédit alors existante a été fixée, nous pouvons, à l'aide d'une notification, exiger dans un délai de 5 jours suivant notre demande: (a) le paiement d'avance; (b) le versement d'une somme sous la forme d'un dépôt de garantie; (c) l'obtention d'une garantie émanant d'un garant acceptable pour garantir l'exécution de vos obligations en vertu de tout ou partie des Contrats de Services conclus avec nous; ou (d) la révision de vos conditions de paiement en définissant une période plus courte que celle mentionnée à l'article 12.1.

- 12.6 Si nous sollicitons un paiement d'avance, un dépôt de garantie ou une caution conformément à l'article 12, le montant correspondant ne saurait dépasser le total des Frais que vous pourriez raisonnablement engager pendant les 12 mois suivants. Si la somme de tous les Services facturés (mais pas encore payés) et des Services fournis (mais pas encore facturés) dépasse le montant du dépôt de garantie, ce dernier est considéré comme épuisé.
- 12.7 L'absence du paiement d'avance, d'un dépôt de garantie ou d'une caution, conformément à l'article 12, constitue un manquement grave qui ne peut faire l'objet d'aucun recours.
- 12.8 Si vous souhaitez, de bonne foi, contester un montant que nous avons facturé, vous devez nous fournir par écrit des informations détaillées sur la contestation, dans un délai de 30 jours après la date de la facture; dans le cas contraire, nous considérons que vous avez accepté la facture.
- 12.9 Vous pouvez uniquement compenser les sommes que nous vous devons avec celles que vous nous devez et que nous avons expressément acceptées par écrit ou pour lesquelles une décision définitive a été prise. Le présent article 12.9 s'appliquera nonobstant les dispositions de l'article 11.4.
- 12.10 Nous n'acceptons pas les paiements en espèces, chèques de banque ou autre instruments de paiement équivalents ni les paiements d'un tiers pour votre compte, y compris les paiements de l'une de vos Sociétés Affiliées pour votre compte. Nous refusons un tel paiement et nous considérons que ce paiement n'est pas effectué. En outre, le paiement par prélèvement automatique ou par virement doit être effectué via une banque située dans le pays dans lequel vous êtes immatriculé.
- 13. QUELLES DISPOSITIONS RÉGISSENT LES DPI?**
- 13.1 Aucune disposition des présentes n'affecte nos droits ou les vôtres sur les DPI préexistants.
- 13.2 Nous sommes titulaires de tous les droits, titres et intérêts de propriété intellectuelle développés seuls ou conjointement par nous, nos sous-traitants ou des tiers pour notre compte dans le cadre de la prestation de Services. Vous vous engagez à prendre toutes les mesures nécessaires pour garantir que ces DPI nous sont transférés dès leur création.
- 13.3 Sous réserve de l'article 13.4, nous vous concédons une licence libre de droit, non-exclusive et incessible pour la durée de chaque Contrat de Services, permettant d'utiliser nos DPI de manière appropriée pour utiliser et jouir des Services, conformément aux dispositions que nous vous communiquons périodiquement. Vous vous engagez, ainsi que vos utilisateurs finaux, à ne pas retirer les mentions de droits d'auteur ou de propriété figurant sur les logiciels ou la documentation que nous fournissons. Sauf dans la mesure prévue par la loi applicable, vous vous engagez, ainsi que vos utilisateurs finaux, à ne pas effectuer de l'ingénierie inverse ou à décompiler un logiciel ni copier un logiciel ou les manuels que nous fournissons. Si cela nous est nécessaire pour fournir les Services, vous nous concédez une licence équivalente sur vos DPI.
- 13.4 Vous ne pouvez pas utiliser nos marques sans notre accord écrit préalable.
- 14. DANS QUELLE MESURE LA RESPONSABILITÉ EST-ELLE LIMITÉE?**
- 14.1 Aucune disposition des présentes Conditions ou d'un Contrat de Services n'exclut ni ne limite: (a) la responsabilité des parties en cas de décès ou de préjudice corporel causé par leur négligence; (b) la responsabilité des parties en cas de faute lourde ou de dol; (c) la responsabilité des parties en cas de fraude ou de fausse déclaration frauduleuse; ou (d) toute autre responsabilité qui ne peut être exclue ou limitée par la loi applicable.
- 14.2 Sous réserve des articles 14.1 et 14.3, notre responsabilité globale à votre égard, ainsi que celle de nos Sociétés Affiliées, au titre de toute cause d'action née au cours d'une année civile (du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre inclus), qu'il s'agisse de responsabilité contractuelle (y compris si cette responsabilité résulte d'une obligation d'indemnisation), délictuelle (y compris une négligence grave) ou autre, en vertu ou dans le cadre d'un Contrat de Services spécifique, est limitée au montant égal à la plus faible des sommes suivantes: (a) 100 % des sommes réellement payées et des sommes que vous nous auriez payées en l'absence de résiliation anticipée au cours de ladite année civile au titre dudit Contrat de Services; ou (b) 400 000 CHF.
- 14.3 Sous réserve de l'article 14.1, nous ne sommes pas responsables envers vous des préjudices imputables à une légère négligence de notre part, des pertes de bénéfices, d'économies anticipées, d'activité, d'opportunités, de chiffre d'affaires, de temps, de survaleur ou d'une atteinte à la réputation, des pertes de données ou de dommages causés aux données (y compris la corruption et le rétablissement de ces dernières), des dommages-intérêts punitifs ou de toute perte ou dommage indirect, consécutif ou spécifique, quelle qu'en soit la cause et qu'ils soient prévisibles ou non.
- 14.4 Sous réserve de l'article 14.1, nous ne sommes pas responsables à votre égard (a) des événements échappant à notre contrôle raisonnable, y compris toute erreur ou défaillance d'un tiers, toute action des autorités, tout défaut d'approvisionnement d'un réseau tiers ou (b) de tout autre cas de force majeure tel que défini par la loi applicable.
- 14.5 Sauf disposition expresse des présentes conditions générales ou de tout autre Contrat de Services applicable, toute condition, représentation, garantie et autre modalité contractuelle sont par la présente expressément exclues dans les limites de la loi.
- 14.6 Vous vous engagez à nous indemniser et à nous dégager de toute responsabilité, ainsi que nos Sociétés Affiliées, en cas de pertes, de dettes, de coûts (y compris les frais judiciaires) et de dépenses résultant (a) d'un manquement de votre part à un Contrat de Services; (b) de réclamations de tiers

fondées soit sur votre contenu et le contenu que vous contrôlez, soit sur votre utilisation des Services en général; (c) de toute réclamation liée à la violation des DPI d'un tiers résultant de votre utilisation des Services d'une manière différente de celle expressément envisagée par le Contrat de Services; ou (d) de tout dommage à nos Équipements dont vous êtes responsables, hors usure normale.

## 15. COMMENT POUVEZ-VOUS FAIRE VALOIR VOTRE DROIT AUX CRÉDITS DE SERVICE?

15.1 Si nous ne respectons pas l'un des niveaux de service applicables pour lesquels des crédits s'accumulent, vous pouvez les réclamer dans les 30 jours calendaires de la fin du mois au cours duquel ils ont été comptabilisés. Pour ce faire, vous devez adresser une demande écrite à notre chargé de compte. En cas d'incohérence entre vos données de niveau de service et les nôtres, nos données prévaudront. Si un événement ou une série d'événements liés entraînent une violation de notre part de plusieurs SLA, vous pouvez réclamer uniquement le crédit de service le plus élevé. Vous ne pouvez pas effectuer plusieurs demandes de crédit de service.

15.2 Nous vous créditions la valeur de toute réclamation de crédit de service valable. Si nous ne recevons pas votre demande dans les 30 jours de la résiliation d'un Contrat de Services, vous ne pouvez pas réclamer le crédit correspondant.

15.3 Sous réserve de l'article 14.1, vous acceptez que les crédits de service spécifiés dans le SLA applicable constituent votre seul et unique recours si nous ne fournissons pas les Services conformément aux dispositions du Contrat de Services. Les parties conviennent que ces crédits de service constituent une estimation sincère de la perte que vous pourriez subir.

## 16. QUAND UN CONTRAT DE SERVICE PEUT-IL ÊTRE SUSPENDU OU RESILIÉ?

16.1 À tout moment après l'Acceptation de la commande et avant la première Date de MAD de votre Contrat de Services, vous pouvez résilier à votre convenance tout Service compris dans ledit Contrat ou demander qu'un Service soit modifié de façon substantielle (ex: changements d'adresse, de point de connexion ou de terminaison du type de service) par notification à notre attention indiquant tous les détails du Service, y compris tous les détails des circuits et des adresses à résilier ou modifier. Dans ce cas, nous vous facturons, et vous devez payer les frais d'annulation suivants:

- (a) un pourcentage des Frais d'installation qui auraient été exigibles en l'absence de la résiliation anticipée ou de la modification, tel qu'indiqué dans le tableau ci-dessous. Si aucuns Frais d'installation ne sont exigibles pour le Service ainsi résilié ou modifié, nous pouvons facturer des frais d'annulation en appliquant le pourcentage indiqué ci-dessus à nos frais d'installation standard applicables à ce Service; et

(b) les coûts que nous engageons dans le cadre de la fourniture du Contrat de Services (y compris les coûts liés à la construction des réseaux ou des infrastructures ou à l'obtention des droits de passage); et

(c) les coûts et les frais, y compris les coûts et les frais d'annulation que nous avons déjà engagés ou que nous nous sommes déjà engagés à payer à des tiers pour ce Service et ceux résultant de la résiliation, ainsi qu'une majoration de 15 % couvrant nos frais administratifs internes.

| Jours ouvrés avant la Date de MAD à laquelle nous recevons la notification | Frais d'annulation exigibles, en pourcentage des Frais d'installation (%) |
|----------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|
| ≤ 1                                                                        | 100                                                                       |
| > 1 ≤ 5                                                                    | 75                                                                        |
| > 5 ≤ 10                                                                   | 50                                                                        |
| > 10 ≤ 20                                                                  | 25                                                                        |
| > 20                                                                       | 0                                                                         |

16.2 Après la Date de MAD et pendant la durée du contrat ou la Période d'Extension Annuelle, vous pouvez résilier le Contrat de Services à la fin dudit contrat ou de ladite Période d'Extension. Nous devons recevoir la résiliation au plus tard trois mois avant l'expiration du contrat ou de la Période d'Extension Annuelle. Tous les détails du Contrat de Services, y compris les détails des circuits et des adresses à résilier, doivent figurer dans la résiliation.

16.3 Après: (a) la Période Initiale; et (b) toute Période d'Extension Annuelle suivante, chaque Contrat de Services est automatiquement reconduit au moyen d'une Période d'Extension Annuelle, sauf accord écrit et contraire entre les parties. Toute résiliation sera régie par les dispositions de l'article 16.2.

16.4 Chaque partie peut résilier sans délai (ou suspendre la fourniture du Service en application des présentes) tout Contrat de Services, en tout ou partie, par notification:

- (a) si l'autre partie manque gravement aux dispositions de tout Contrat de Services (ou s'il est possible de remédier à ce manquement, si la partie défaillante n'apporte aucune solution pour le résoudre dans les 30 jours calendaires suivant la notification dudit manquement), que ce manquement concerne ou non le ou les Contrats de Services devant être résiliés.
- (b) sauf si la loi interdit ou réglemente cette résiliation, si une procédure de faillite, d'insolvabilité ou une autre forme de liquidation est engagée contre l'autre partie (ou sa société mère), si l'autre partie cesse ses activités, si un syndic ou un administrateur est désigné pour les actifs de l'autre partie (ou de sa société mère) ou si l'autre partie (ou sa société mère) est

liquidée ou conclut un accord volontaire avec ses créanciers à d'autres fins qu'une restructuration (ou toute opération similaire dans son pays d'immatriculation); ou

- (c) si nous sommes dans l'incapacité de fournir les Services en raison d'un événement régi par les dispositions de l'article 14.4 ci-dessus pendant plus de 30 jours calendaires;

dans chaque cas, la partie exerçant son droit de résiliation doit faire figurer dans la notification de résiliation tous les détails du Contrat de Services, y compris les détails des circuits et des adresses à résilier.

- 16.5 En outre, nous pouvons suspendre un Contrat de Services en tout ou partie par notification à votre attention : (a) si nous y sommes contraints par la loi, un règlement, un tribunal ou une autorité réglementaire ; (b) si les Services sont utilisés en violation de l'article 7.1 (b)-(i); (c) si les Services sont utilisés en violation de notre charte d'utilisation alors en vigueur et disponible sur [www.colt.net](http://www.colt.net); ou (d) lorsque les Services sont utilisés, ou si nous estimons légitimement qu'ils sont utilisés à des fins frauduleuses.

- 16.6 À la résiliation d'un Contrat de Services, sans préjudice de l'article 16.1, tous les Frais que vous avez engagés pour utiliser les Services jusqu'à la date de résiliation sont intégralement dus et exigibles immédiatement.

- 16.7 La résiliation ou l'expiration d'un Contrat de Services ne saurait affecter les droits ou obligations existants ou ceux qui par nature se poursuivent ou entrent en vigueur à la résiliation ou à l'expiration.

- 16.8 Le présent article 16 ne porte pas préjudice et est en sus des droits de suspension d'un Service dont nous jouissons conformément à l'article 12.4.

## 17. COMMENT LES DONNÉES PERSONNELLES SONT-ELLES TRAITÉES?

- 17.1 Chaque partie s'engage à respecter ses obligations respectives en vertu de la législation applicable. Vous reconnaissez et acceptez que nous puissions, dans le cadre de l'exécution de nos obligations au titre de chaque Contrat de Services, traiter des données personnelles conformément à nos Conditions Générales d'Utilisation (disponibles sur [www.colt.net](http://www.colt.net)). Si vous fournissez ces données personnelles, vous acceptez et vérifiez que les personnes concernées acceptent le traitement de ces données, y compris le transfert de ces dernières en dehors de l'Union européenne à des fins de traitement.

- 17.2 Les obligations définies à l'article 17.1 s'appliquent au traitement et à l'utilisation des données collectées et/ou générées par nos soins vous concernant et concernant votre utilisation du Service, le Contrat de Services et tout enregistrement des données d'appel, etc. (les «Données Clients»). En tant que tel, nous pouvons uniquement collecter, conserver et traiter les données dans les limites nécessaires ou indiquées pour exécuter nos obligations contractuelles, maintenir et améliorer les relations avec les clients, la

qualité ou le service, pour des raisons de sécurité opérationnelle, de promotion générale, pour la conception de nouveaux produits COLT, la prévention d'infractions pénales, les informations financières et statistiques ainsi que pour la facturation, conformément à la législation applicable. Vous reconnaissez et acceptez que, dans le cadre de l'exécution de ces fonctions, nous puissions traiter des «données personnelles» en vertu des dispositions de la Loi fédérale suisse sur la protection des données.

- 17.3 Vous reconnaissez et acceptez que lorsque nous fournissons les Services et qu'un tiers est impliqué par nos soins dans la fourniture des Services, nous sommes autorisés à transmettre les données clients à ce tiers, si cela est nécessaire à la fourniture du Service ou à l'encaissement des paiements.

- 17.4 Vous nous autorisez à collecter, partager et utiliser les données clients avec nos Sociétés Affiliées. Cependant, toutes les informations nécessaires à la facturation, telles que l'enregistrement des données d'appel, à l'exception des numéros non géographiques, sont exclusivement traitées par nos soins sur nos systèmes exploités et maintenus en Suisse.

- 17.5 Vous reconnaissez et acceptez que nos systèmes d'assistance (helpdesk) et de gestion des pannes puissent être gérés par une Société Affiliée, qui n'est pas basée en Suisse. Vous acceptez que les appels au centre d'assistance COLT puissent être enregistrés à des fins de contrôle qualité ou de formation et que les données clients relatives à ces appels et aux appels liés aux systèmes de gestion des pannes puissent être traitées et conservées par notre Société Affiliée offrant les services d'assistance et de gestion des pannes.

## 18. QUELLES CONDITIONS S'APPLIQUENT AUX INFORMATIONS CONFIDENTIELLES?

- 18.1 Chaque partie accepte de préserver la confidentialité de toutes les Informations Confidentielles qu'elle reçoit de l'autre partie et de ne les utiliser que pour exécuter ses obligations au titre de chaque Contrat de Services. La présente obligation de confidentialité ne s'applique pas: (a) lorsque la partie divulgatrice a donné son consentement écrit préalable; (b) aux divulgations d'informations à nos Sociétés Affiliées, à nos mandataires et à nos sous-traitants ou à nos auditeurs et conseillers professionnels; (c) aux divulgations devant être réalisées pour respecter les obligations légales ou réglementaires; (d) aux informations générées de manière indépendante par la partie destinataire ; ou (e) lorsque la partie divulgatrice obtient des informations en respectant la présente obligation de confidentialité. Lorsque les Informations Confidentielles sont divulguées à un tiers, chaque partie s'engage à vérifier que le destinataire est lié par une obligation de confidentialité au moins aussi stricte que les dispositions du présent article 18.

- 18.2 Le présent article 18 reste en vigueur après la résiliation ou l'expiration du Contrat de Services ou de tout Service au titre du Contrat de Services.

### 19. QUELLES AUTRES CONDITIONS GÉNÉRALES S'APPLIQUENT?

- 19.1 Sous réserve d'un préavis minimum d'un mois, nous nous réservons le droit de modifier les dispositions de tout Contrat de Services, sous réserve que cette modification n'ait pas de conséquence dommageable majeure sur le Service concerné. Les Frais ne peuvent être modifiés que conformément à l'article 11.5. Nous pouvons également modifier un Service afin de nous conformer à une loi, à un règlement ou à un code de conduite applicable et à leurs amendements successifs. Nous nous efforçons de vous notifier ces modifications dans un délai raisonnable selon les circonstances.
- 19.2 En sus des dispositions de l'article 19.1, nous nous réservons le droit, sous réserve d'un préavis minimum de 90 jours calendaires, d'interrompre tout Service pour des raisons techniques ou économiques, à condition que nous vous transférons vers un Service comparable.
- 19.3 Le point de démarcation de la livraison des Services est l'interface client sur les équipements d'accès COLT, qui se situe en principe à la base du boîtier COLT. Le câblage interne peut être fourni moyennant des frais supplémentaires ; toutefois, cela ne changera pas la localisation du point de démarcation des Services.
- 19.4 Si cela est indiqué dans le Bon de Commande, nous nous efforçons raisonnablement de vous fournir des noms de domaine, de vous attribuer des adresses Internet et/ou de l'espace (selon les disponibilités) pendant la durée du Contrat de Services. Vous êtes seul responsable du paiement des redevances relatives à ces adresses Internet. Vous devez respecter les conditions légales et techniques, ainsi que les conditions de facturation ou autres prévues par l'autorité compétente d'enregistrement des noms de domaine (y compris les conditions générales d'enregistrement applicables) et modifier ces noms de domaine si vous changez de fournisseur de services. Vous acceptez que: (a) ni vous ni vos utilisateurs finaux n'avez le droit d'acheminer ces adresses Internet ; et (b) vous cessez, à l'instar de vos utilisateurs, d'accéder et d'utiliser les adresses Internet à la résiliation du Contrat de Services. Si vous transférez un nom de domaine d'un autre fournisseur de services, il vous incombe de contacter ce fournisseur pour nous transférer le nom de domaine.
- 19.5 Chaque Contrat de Services constitue un accord intégral entre les parties par rapport à son objet. Il annule et remplace tout accord antérieur dont l'objet est identique, nonobstant toute disposition de l'accord ou de l'arrangement antérieur indiquant qu'elle restera en vigueur après ladite résiliation.
- 19.6 Chaque partie reconnaît et accepte que, en concluant un Contrat de Services, elle ne se fonde aucunement et ne dispose d'aucun recours fondé sur une quelconque déclaration, représentation, garantie ou accord (donné(e) de manière négligente ou innocente) autre que celui ou celle expressément prévu(e) dans le Contrat de Services y relatif. Aucune

disposition d'un Contrat de Services ne peut exclure ou limiter la responsabilité d'une partie pour toute déclaration faite alors qu'elle savait qu'elle était fausse.

- 19.7 Si une disposition quelconque d'un Contrat de Services est déclarée illégale, invalide ou inapplicable, en tout ou partie, par un tribunal ou une autorité compétent(e), la validité des autres dispositions n'en sera pas affectée. Dans ce cas, les parties remplacent la stipulation nulle par une disposition valable la plus proche possible de l'intention économique de la disposition déclarée nulle.
- 19.8 Une renonciation à faire valoir un manquement à un Contrat de Services se limite au cadre spécifique dans lequel elle s'inscrit.
- 19.9 Les modifications d'un Contrat de Services sont uniquement valables si elles ont fait l'objet d'un écrit dûment signé par ou pour le compte de chaque partie audit Contrat.
- 19.10 Dans le cadre des Services, lorsque nous vous attribuons des numéros, nous pouvons, à des fins opérationnelles, réglementaires ou autres, modifier ces numéros, mais nous ne le ferons pas de manière déraisonnable. Vous vous engagez à ne pas vendre ou céder un numéro que nous vous attribuons sans notre accord préalable.
- 19.11 Aucune disposition d'un Contrat de Services n'est destinée à octroyer un avantage à un tiers qui n'est pas partie à ce Contrat. Une personne qui n'est pas partie à un Contrat de Services ne saurait faire valoir les dispositions dudit Contrat.
- 19.12 Notre adresse de réception des notifications est celle de notre siège social. Votre adresse de réception des notifications et de facturation est celle indiquée dans le Bon de Commande ou le siège social d'immatriculation de votre société.
- 19.13 Toute notification nécessaire en rapport avec un Contrat de Services doit être adressée par écrit et remise en mains propres, envoyée par courrier normal, par télécopie ou par courriel. Pour résilier un Contrat de Services, vous devez adresser la notification par lettre recommandée ou, si cette fonctionnalité est disponible, en remplissant une demande de résiliation sur notre portail Web de commande.
- 19.14 Aucune disposition d'un Contrat de Services n'est interprétée ou n'a pour effet de constituer une relation d'employeur/salarié ou de partenariat entre: (a) vous et nous; et (b) vous et un membre de notre personnel; ou (c) nous et un membre de votre personnel.
- 19.15 Les parties ne peuvent pas publier de communiqué de presse ou une quelconque publicité ni faire d'autres annonces publiques concernant un Contrat de Services ou son objet sans l'accord écrit préalable de l'autre partie. Cependant, vous acceptez par les présentes que nous puissions mentionner en qualité de client votre nom dans nos publicités, à condition que ces dernières ne contiennent aucune information sur la valeur des Services que nous vous fournissons

- ni d'information importante sur leur nature, sans votre accord écrit préalable.
- 19.16 Vous pouvez céder un Contrat de Services avec notre accord écrit préalable que nous ne refuserons pas de manière déraisonnable, en cas de cession à un professionnel dont la situation financière est équivalente et qui répond à nos procédures de validation. Nous pouvons transférer un Contrat de Services ou tout ou partie des droits ou obligations y afférents, par simple notification et sans votre consentement.
- 19.17 Nous pouvons sous-traiter périodiquement tout ou partie de nos obligations au titre d'un Contrat de Services, y compris à nos Sociétés Affiliées, à condition que nous restions principalement responsables à votre égard de l'exécution de nos obligations au titre dudit Contrat de Services.
- 19.18 Nous disposons d'un droit général de rétention sur chacun de vos Équipements se trouvant dans nos locaux jusqu'au paiement intégral de tous les Frais exigibles au titre des Contrats de Services concernés. Nous sommes autorisés à disposer de ces Équipements par tout moyen approprié, y compris le recours à une vente privée, sans être contraints de nous conformer à la Loi fédérale suisse sur la poursuite pour dettes et la faillite. Nous sommes autorisés à attribuer le produit de la vente en premier lieu aux coûts de cette vente et, en second lieu, au paiement des sommes dues. En outre, nous disposons du droit de reprendre nous-mêmes votre Équipement à sa valeur du marché.
- 19.19 Vous pouvez résilier un Contrat de Services sans frais, si nous apportons une modification aux Services qui vous est matériellement préjudiciable. Vous devez nous adresser une notification de résiliation. Nous vous donnons un préavis d'au moins un mois avant de procéder à une telle modification.
- 19.20 Vous nous informez sans délai de tout changement concernant le nom de votre société ou de votre activité, votre adresse, votre forme juridique ou vos coordonnées bancaires. Si votre société ou tout ou partie des actifs de votre société ou activité font l'objet d'une procédure d'insolvabilité, vous vous engagez à nous en informer immédiatement. À défaut, toute notification adressée conformément à un Contrat de Services est considérée comme ayant été dûment adressée comme si aucune modification n'avait été apportée.
- 19.21 Vous pouvez nous contacter aux coordonnées suivantes:
- |             |                                                                            |
|-------------|----------------------------------------------------------------------------|
| (site Web)  | www.colt.net                                                               |
| (email)     | ch.info@colt.net                                                           |
| (téléphone) | +41 (0) 58 560 1600                                                        |
| (courrier)  | COLT Telecom Switzerland GmbH, Mürtschenstrasse 27, CH-8048 Zurich, Suisse |
- 19.22 Chaque Contrat de Services est régi par le droit suisse et soumis à la compétence exclusive des Tribunaux zurichois. Nous disposons par ailleurs du droit d'engager toute procédure à votre rencontre à votre siège social/lieu de domicile. Vous êtes informé que les conflits entre vous et nous peuvent également être soumis à la commission de conciliation (mise en place de temps à autre par l'OFCOM).
- ### 20. CONDITIONS DES SERVICES VOCAUX
- Si vous nous commandez un service vocal, les conditions supplémentaires suivantes s'appliquent:
- 20.1 Votre numéro de téléphone s'affiche sur le combiné du destinataire de l'appel (que la personne appelant figure ou non dans un annuaire). Vous pouvez demander la suppression de l'affichage du numéro, soit de manière permanente, soit appel par appel. Pour des raisons techniques, nous ne pouvons pas garantir que votre numéro s'affiche ou ne s'affiche pas dans certaines circonstances, notamment si les appels émanent d'un réseau tiers ou sont transférés vers un autre réseau et dans le cas des SMS/MMS. Si vous composez un numéro d'urgence, il est impossible de supprimer l'affichage du numéro.
- 20.2 Vous pouvez activer les sets de blocage des numéros commençant par 0900x et/ou 0906x, bloquer l'accès à tous les services SMS/MMS payants ou uniquement aux services SMS/MMS destinés aux adultes.