

## Dispositions relatives aux abonnements avec Signal DSL ou Fibre

Version 1.1  
Date 14.11.2019  
Créateur Product Management  
Valable jusqu'au Jusqu'à l'annulation  
Champ d'application Abonnements avec Signal DSL ou Fibre

## Contenu

1	Dispositions générales .....	3
2	Largeurs de bande / niveau de service .....	3
3	Adresses email gratuits .....	3
4	Sécurité sur Internet .....	3
5	Activation du signal DSL et Fibre .....	3
6	Période de facturation & durée d'abonnement .....	4
7	Mode de facturation .....	4
8	Retard de paiement .....	4
9	Changement d'abonnement (upgrades et downgrades) .....	4
10	Fair use policy .....	4
11	Résiliation .....	5
12	Résiliation anticipée jusqu'à 30 jours après la commande .....	5

## 1 Dispositions générales

Les dispositions concernant les abonnements de nos produits variant, le contrat conclu individuellement avec green.ch s'applique toujours. Les dispositions actuelles relatives à nos abonnements, à l'exception des promotions et accords spécifiques, sont les suivantes:

## 2 Largeurs de bande / niveau de service

Les indications de vitesse en downstream/upstream étant fournies pour greenDSL au niveau "Best Effort" (meilleure performance), elles ne peuvent pas être garanties. En fonction de la distance au central et de la qualité de la ligne téléphonique, il faut s'attendre à des pertes de performance. Il n'est donc pas possible de garantir une disponibilité permanente de DSL.

Le service compte comme effectuée, dès que le signal xDSL ou fibre a été activé. Après l'activation du signal un électricien doit être engagée dans certaines circonstances. Les coûts supplémentaires occasionnés ne sont pas pris en charge par le fournisseur.

Green.ch supporte le client jusqu'au moment qu'un routeur xDSL ou FTTH fourni par est connecté à l'internet. Pour les réseaux avancés, Firewalls ou d'autres, le client peut demander le soutien d'un troisième partenaire de son choix.

Dans le cas d'une interruption du signal, green.ch est autorisé à faire une demande de réparation au fournisseur de ligne responsable et transmettre les charges possibles pour le client.

## 3 Adresses email gratuits

L'offre gratuite est valable pour des clients, qu'ont abonné un service DSL chez green.ch ou pour des nouvelles commandes DSL.

Green.ch offre 5 adresses du type @greenmail.ch, @tic.ch, @active.ch ou @switzerland.net gratuitement avec chaque abonnement DSL. Si le service DSL serait résilié, les adresses emails seraient automatiquement perdues aussi. Si le client aimerait garder ses adresses email, c'est possible en abonnent le service payant «SurfMail».

## 4 Sécurité sur Internet

Via la connexion Internet, les systèmes et réseaux informatiques sont exposés aux dangers du piratage (Hackers) et attaques de virus. Il incombe au client de veiller à ce que ses systèmes soient équipés d'une protection antivirus constamment mise à jour et qu'ils ne soient pas raccordés de manière transparente et sans protection à Internet.

## 5 Activation du signal DSL et Fibre

S'il est nécessaire d'activer le signal DSL de nouveau, par exemple en raison de mutations numériques, aucun frais d'installation seront facturés pour les abonnements DSL. Pour une durée minimale de 2 mois,

les frais d'activation de Fibre s'élèvent à CHF 100 et pour une durée minimale d'un an, à CHF 50. Les frais d'activation de Fibre sont supprimés pour une durée minimale de 2 ans.

## 6 Période de facturation & durée d'abonnement

Durée d'abonnement minimale: 2/12/24 mois (dépendant à la période choisi)

Toutes les factures sont dues sans déduction dans les 30 jours à partir de la date de facturation. En cas de retard de paiement, des frais de rappel de CHF 25.- sont facturés.

## 7 Mode de facturation

La première facture contient 2/12/24 mois a partir de l'activation.

Les facturations suivantes ont lieu à l'avance, 30 jours avant le début de la nouvelle période d'abonnement. Les factures sont toujours générées pour 2/12/24 mois (dépendant à la période choisi).

## 8 Retard de paiement

En cas de retard de paiement, la société est en droit de bloquer immédiatement l'accès. Si le service a été désactivé en raison d'un retard de paiement, le signal peut être réactivé sur demande écrite, après comptabilisation des paiements de factures en suspens, contre paiement des frais d'activation et de frais administratifs supplémentaires de CHF 40.-.

## 9 Changement d'abonnement (upgrades et downgrades)

Les downgrades d'abonnement peuvent être effectués à tout moment a partir de la période de facturation actuelle, les factures déjà émises ne sont pas ajustées. Sur demande, il est possible de changer immédiatement d'abonnement, p. ex. suite à un passage à la technologie DSL. Les éventuels avoirs résultant de la différence entre les deux abonnements ne sont pas crédités.

Les upgrades d'abonnement sont possibles à tout moment gratuitement, la différence étant facturée au prorata. Après la date de changement, le contrat sera prolongé automatiquement pour 2 mois. Si le client obtient gratuitement un nouveau matériel, la durée du contrat est automatiquement prolongée de 12 mois jusqu'à son annulation.

## 10 Fair use policy

Les clients peuvent utiliser raisonnablement (fair use) les services dont l'utilisation et/ou l'étendue ne sont pas limitées par green.ch. Si une utilisation sollicitant excessivement la performance des systèmes et/ou des circuits de données est constatée, green.ch se réserve le droit de limiter ou de désactiver les services proposés. Les offres de téléchargement de musique, de vidéos et/ou d'images ainsi que toute autre offre faisant appel à d'importants volumes de données peuvent par exemple se traduire par une utilisation excessive.

## 11 Résiliation

Après expiration de la durée d'abonnement minimale de 2/12/24 mois, le délai de préavis est de 2 mois. La résiliation doit être soumise par écrit et signée par lettre ou fax. En cas de résiliation avant expiration de la durée d'abonnement minimale ou à une date non convenue dans le contrat, tout remboursement est exclu. S'il n'est pas résilié, l'abonnement est reconduit tacitement pour une nouvelle période de 2 mois. L'utilisation des produits DSL souscrits ne sont pas activement surveillés par green.ch. Toutes les mutations ainsi que les annulations de téléphonie réseau fixe sont à déclarer au moins 30 jours avant.

## 12 Résiliation anticipée jusqu'à 30 jours après la commande

Pendant les 30 jours suivant la conclusion, le contrat peut être résilié en indiquant une raison justifiée. Green.ch se réserve le droit, de facturer les frais déjà engagés (frais de signaux, taxe postale, le matériel, etc.) au client.

[CGV de green.ch](#)