

Conditions Générales Services Mobiles GoMo

1. Objet

Les conditions générales Services Mobiles (« CG ») s'appliquent à tous les services et produits de télécommunication mobile (« Service(s) ») que Salt Mobile SA (« GoMo ») fournit au client sous la marque GoMo, pour autant qu'il n'existe pas de dispositions dérogatoires pour un service ou marque spécifique ou un groupe spécifique de clients.

Le Contrat est conclu entre vous et GoMo. GoMo est une marque de Salt. La relation contractuelle comprend (i) « votre contrat avec nous », (ii) toutes les conditions particulières, (iii) ces CG, (iv) les listes de prix et de frais pour services additionnels ainsi que (v) les informations produit (collectivement « Contrat ») qui s'appliquent dans l'ordre de priorité de (i) à (v). Ces CG remplacent toutes les versions antérieures.

2. Services, appareils, cartes SIM

Services : GoMo fournit des Services conformément aux informations produit applicables. Les Services sont réservés exclusivement à un usage normal (voir la section 6) et avec les appareils destinés à cette fin. Vous êtes tenu d'utiliser les Services conformément aux lois applicables et aux clauses contractuelles. GoMo s'efforce de fournir une disponibilité ininterrompue des Services. Toutefois, GoMo ne peut pas garantir une disponibilité ininterrompue ou sans faille des Services. En outre, GoMo est autorisé à interrompre ou à limiter ses Services à des fins propres, telles que la maintenance, les mises à niveau ou la correction de défauts. **GoMo est en tout temps libre d'abandonner la fourniture d'un Service sans indemnisation.**

Appareils : vous êtes responsable de vos appareils et de vos accessoires, y compris de leur installation, réglage, bon fonctionnement et compatibilité avec les réseaux et les Services utilisés et la conformité légale. Les appareils acquis auprès de GoMo sont couverts par la garantie légale et/ou la garantie du fabricant. GoMo peut satisfaire à un cas de garantie légale en remplaçant l'appareil ou l'élément défectueux par un appareil, respectivement élément, équivalent (neuf ou comme neuf) ou en réparant le défaut. Le droit de résiliation et de réduction est exclu. L'offre d'un appareil de remplacement est sujette à disponibilité et ne peut pas être garantie. Si GoMo vous loue ou vous prête un équipement ou un appareil, l'équipement ou l'appareil reste la propriété de GoMo. Vous êtes tenu de restituer l'équipement ou l'appareil sans dommage et dans un délai fixé par GoMo. En cas de dommage ou de non restitution, GoMo est en droit de vous facturer la valeur de l'appareil endommagé ou non restitué.

Cartes SIM : vous êtes responsable de tout accès ou toute utilisation des Services et des coûts suite à l'utilisation des Services, même si les Services sont utilisés par un tiers ou si les Services sont bloqués.

3. Prix et conditions de paiement

Prix : GoMo peut soumettre la fourniture des Services à des limites de crédit, au paiement d'avances ou de garanties. GoMo peut facturer les frais récurrents à l'avance. Les informations concernant les prix, les redevances, les frais, les tarifs de roaming et les options payantes sont disponibles sur <https://www.go-mo.ch/fr/tarifs> et dans les points de vente GoMo. Lors de l'enregistrement sur un réseau étranger, vous êtes informé par SMS des coûts maximaux des services de roaming. La réception de SMS n'est pas possible pour certains appareils (p. ex. tablettes, hotspots mobiles). Ces messages peuvent être gratuitement désactivés et réactivés sur my-gomo.ch. À tout moment, vous pouvez bloquer ou débloquer gratuitement les services roaming ou fixer des limites de coûts pour les services roaming ou les modifier sur my-gomo.ch. À cause d'éventuels délais lors de la facturation des coûts roaming de la part de nos partenaires, les limites pour les services de roaming ne peuvent pas toujours être garanties.

Conditions de paiement : les factures sont payables au plus tard à la date d'échéance indiquée sur la facture. Si aucune date d'échéance ni délai de paiement ne sont indiqués, le paiement est dû 30 jours à compter de la date de la facture. **Si vous ne les contestez pas par écrit avant la date d'échéance, les factures sont réputées acceptées. Les contre-créances incontestées peuvent être compensées.** Si vous êtes en demeure de paiement, en partie ou en totalité, GoMo peut vous facturer des intérêts moratoires de 5% ainsi que CHF 30.– pour le premier rappel et jusqu'à CHF 75.– pour chaque rappel subséquent. En outre, GoMo peut, sans dédommagement sans autre préavis, suspendre le(s) Service(s) et/ou résilier le Contrat avec effet immédiat. GoMo peut confier à une agence de recouvrement la perception du montant ou vendre la créance à des tiers en Suisse ou à l'étranger. Vous devez également rembourser tous les frais encourus par GoMo ou les agences de recouvrement en raison d'une demeure de paiement. À cet égard, vous devez en particulier vous acquitter des frais de traitement des agences de recouvrement. Vous trouverez toutes les informations relatives aux frais sur <https://www.go-mo.ch/fr/tarifs>.

4. Données du client et protection des données

Vous êtes tenu de communiquer à GoMo votre adresse contractuelle, votre adresse de facturation et votre adresse e-mail actuelles. GoMo est autorisé à envoyer légalement des informations relatives au contrat par SMS, lettre, e-mail ou autres moyens de communication électronique à la dernière adresse ou au dernier e-mail que vous avez fourni. Vous devez informer immédiatement GoMo de toutes les modifications de vos données relatives au Contrat (en particulier les changements de nom et d'adresse). Si vos données sont incomplètes ou incorrectes au moment de la conclusion du Contrat ou si vous n'informez pas GoMo d'une modification de vos données relatives au Contrat, GoMo peut prendre les mesures prévues à la section 6.

La manière dont GoMo traite vos données est définie dans la Politique de confidentialité qui peut être consultée sous <https://www.go-mo.ch/fr/legal/privacy-statement>.

5. Suppression de l'affichage et blocage des numéros

Vous pouvez demander à GoMo de ne pas afficher votre numéro (appel par appel ou en permanence), si cela est techniquement réalisable à des conditions raisonnables. Ce service n'est pas disponible pour les appels aux numéros d'urgence et au Service Clientèle de GoMo. Vous pouvez demander gratuitement le blocage de l'ensemble des connections sortantes payantes vers des services à valeur ajoutée (numéros 090x, services à valeur ajoutée par SMS, services à valeur ajoutée WAP et internet indiqués sur votre facture), ou seulement aux numéros 0900 et/ou 0901 et/ou 0906 et/ou aux services à valeur ajoutée par SMS et/ou le blocage de ceux aux numéros de services à valeur ajoutée à caractère érotique ou pornographique. Pour les contenus des services à valeur ajoutée par SMS, le blocage comprend les services entrants. Le blocage d'appels publicitaires indésirables, activé par défaut dans notre réseau, peut être désactivé ou réactivé à tout moment sur my-gomo.ch. Rendez-vous sur <https://www.go-mo.ch/fr/legal/> pour trouver plus d'informations, y compris sur les avantages et inconvénients du blocage d'appels publicitaires indésirables.

6. Utilisation non autorisée

Vous êtes seul responsable à l'égard de GoMo de l'utilisation des Services, le contenu des informations transmises ou traitées en votre nom par GoMo et des droits y afférents, notamment en cas d'utilisation abusive de vos appareils, de vos lignes ou connexions internet

et/ou de vos cartes SIM. Les mots de passe du compte et les codes d'identification personnelle doivent être traités confidentiellement. Vous devez conserver les cartes SIM en sécurité et immédiatement aviser GoMo de toute utilisation potentiellement abusive par téléphone et confirmer ces informations par écrit (p. ex. en cas de perte ou de vol de vos appareils et/ou des cartes SIM). **Si vous ne respectez pas cette obligation d'avis, vous serez responsable de tous les dommages et frais occasionnés.** Pour des raisons techniques, **il n'est pas possible de garantir une protection complète** contre les accès non autorisés et les écoutes illicites de la part de tiers. GoMo ne peut être tenue responsable d'incidents de ce genre.

Les Services vous sont fournis pour un usage privé normal comme défini dans le Contrat, dans les informations produit et sur www.go-mo.ch/fr. Si votre usage dépasse un usage normal ou est contraire au contrat ou à la loi, GoMo peut prendre des mesures pour garantir la meilleure qualité de service à tous les clients, en particulier la facturation des tarifs standards à l'unité, le transfert vers un autre plan tarifaire, la réduction de la vitesse de transmission et la réduction, suspension ou cessation du Service(s) concerné, ou la résiliation du Contrat, le tout sans préavis et sans indemnité. Veuillez également consulter nos conditions d'utilisation : www.go-mo.ch/fr/politique-d-usage-normal.

Vous n'êtes pas autorisé à revendre les Services, à utiliser les Services en tant que fournisseur de services à valeur ajoutée/services de communication de masse (p. ex. fax broadcasting, call centers) ou à utiliser des applications spéciales (p. ex. gateways, solutions « call through », M2M, connexions permanentes, transferts et déviations de connexions aux numéros de services à valeur ajoutée, aux numéros courts ou aux autres numéros spéciaux). GoMo a le droit de résilier immédiatement et sans dédommagement des Services et/ou désactiver toutes les cartes SIM qui sont utilisées d'une manière non expressément prévue dans le Contrat et/ou résilier le Contrat.

7. Limitation de responsabilité

En cas de dommages directs causés par négligence, la responsabilité de GoMo est limitée à la valeur actuelle des Services que vous avez payés durant les 12 derniers mois, au maximum CHF 20'000.–. **GoMo décline toutes autres responsabilités, dans les limites autorisées par loi. En particulier, la responsabilité pour la négligence simple, les dommages indirects et consécutifs (manque à gagner, économies non réalisées, perte de jouissance, etc.), la perte de données, les dommages causés par des téléchargements ou résultant d'une utilisation non autorisée ou illégale des Services sont exclus.** Il vous appartient de prendre toutes les mesures adéquates pour protéger vos appareils et réseaux personnels contre tout accès non autorisé. GoMo décline toute responsabilité pour le spamming, le piratage (hacking), la transmission de virus et pour toute autre tentative de tiers de pénétrer dans les appareils et réseaux personnels que vous utilisez ainsi que pour tous dommages en résultant. GoMo décline toute responsabilité pour les dommages causés par une interruption temporaire ou permanente du réseau ou pour un retard des Services. GoMo ne peut être tenu responsable si les Services sont interrompus, limités de quelque manière que ce soit ou deviennent impossibles par un cas de force majeure. Sont notamment considérés comme cas de force majeure les pannes de courant et les impacts de logiciels nuisibles. GoMo n'est pas responsable et ne fournit aucune garantie pour tous les services, biens et informations fournis par des tiers, même si GoMo est chargée du recouvrement des créances des tiers.

8. Propriété intellectuelle

GoMo vous accorde, pour la durée du Contrat, un droit non cessible et non exclusif d'utiliser les Services conformément au Contrat. Tous les droits de propriété intellectuelle y afférents demeurent la propriété exclusive de GoMo ou du donneur de licence correspondant. Vous devez vous abstenir de distribuer du contenu numérique sans autorisation valable ou droits du propriétaire légitime et de dégager GoMo de toute responsabilité si vous portez atteinte aux droits de propriété intellectuelle d'un tiers et qu'une plainte est déposée contre GoMo.

9. Durée et résiliation

Durée : le Contrat entre en vigueur à la date de votre signature ou, dans le cas d'une commande en ligne ou d'une commande via le Service Clientèle de GoMo, au moment où le contrat électronique est généré, toujours sous réserve du résultat positif de l'évaluation finale de solvabilité. GoMo peut refuser un Contrat à son entière discrétion. Sauf disposition contraire, les Contrats sont conclus pour la durée minimale indiquée dans « votre contrat avec nous » et se prolongera pour des périodes successives d'un mois. La durée minimale sera calculée à partir de la date d'activation ou de l'exécution de la portabilité de votre numéro selon la première éventualité.

Résiliation : sauf disposition contraire, le Contrat peut être résilié moyennant un préavis de 60 jours au terme de la durée minimale ou de chaque prolongation. Toutes les résiliations doivent être faites par écrit ou par téléphone au Service Clientèle de GoMo. La résiliation peut être soumise au plus tôt 6 mois avant la fin de la durée minimale. Si vous obtenez plusieurs Services de GoMo, le ou les Services à résilier doivent être précisés. En cas de résiliation d'un Service et/ou du Contrat, vous n'avez pas droit au remboursement des frais payés. GoMo a le droit, avec effet immédiat et sans dédommagement, de supprimer tout ou partie des Services et de résilier le Contrat si vous n'utilisez pas les Services conformément à la loi ou au Contrat, si la qualité du réseau mobile de GoMo ou des réseaux exploités par des tiers est affectée par votre utilisation du ou des Services, s'il y a des raisons de croire que vous avez fait de fausses déclarations ou des déclarations incomplètes lors de la conclusion du Contrat, si vous violez le Contrat, si GoMo y est obligé par décision judiciaire ou si un intérêt public prédominant le commande. En cas de résiliation durant la durée minimale ou celle d'une prolongation, ou en cas de cessation des services ou de résiliation du Contrat par GoMo en application de la présente section ou de la section 6, ou si vous êtes en retard de paiement, GoMo peut facturer les frais stipulés dans le Contrat. Au cas où aucun frais n'aurait été stipulé dans le Contrat, vous êtes redevable des frais résiduels jusqu'à l'échéance de la durée minimale ou de la prolongation plus un forfait additionnel de CHF 199.95. Les frais résiduels sont calculés sur la base des prix standards sans réduction et leur paiement est dû immédiatement. Dans le cas où vous auriez acheté un appareil, les éventuelles tranches restantes pour votre appareil sont dues immédiatement. Vous pouvez également être facturé pour tout cadeau gratuit ou extra qui aurait été inclus dans votre offre. Vous pouvez résilier le Contrat avant le terme de la durée minimale ou de chaque prolongation pour de justes motifs, en particulier en cas de violation matérielle durable du Contrat par GoMo, laquelle n'a pas été remédiée malgré un avis approprié ou en cas d'indisponibilité durable du réseau (à l'exception des cas de force majeure). Les cartes SIM PrePay seront désactivées dans le cas où aucun événement facturable (appel, SMS, transfert de données) n'a lieu ou aucune recharge n'est effectuée pendant 435 jours. Les crédits PrePay ne seront ni remboursés ni transférés à un autre opérateur.

10. Modifications et cessibilité

Modifications : **GoMo peut modifier à tout moment ses Service(s) et/ou n'importe quelle partie du Contrat (y compris les présentes CG) et/ou les prix, les redevances, les frais, y compris les frais d'abonnement y relatifs.** Vous serez informé de manière appropriée, p. ex. par SMS, lettre, e-mail, remarque sur la facture. Si vous n'acceptez pas les modifications essentielles du Contrat qui occasionnent un prix global significativement plus élevé pour vous ou qui résultent en un désavantage significatif pour vous, vous avez le droit de résilier le Service respectifs par écrit dans les 30 jours à

compter de la réception de l'avis de modification, à moins que GoMo ne vous propose, à sa discrétion, de poursuivre le(s) Service(s) ou les conditions alors applicables avant la modification ou un dédommagement approprié pour le désavantage entraîné par la modification dans les 14 jours suivants la réception de votre résiliation. **Les modifications sont acceptées si vous ne vous opposez pas dans les 30 jours** suivants la réception de l'avis de modification et s'appliquent à tous les Services que vous avez conclus et qui sont soumis aux présentes CG. Au cas où GoMo diminue ses prix, redevances, frais, y compris les frais d'abonnement, GoMo est autorisé à ajuster toutes les réductions accordées avant la diminution en conséquence. GoMo est autorisé à modifier les tarifs dépendant de l'utilisation, tels que les tarifs par minute, par volume de données, les appels internationaux, tarifs de roaming, sans préavis. Les changements de prix suite à une modification législative (par ex. TVA, taxes pour droit d'auteur), une décision judiciaire ou du fait des prix pratiqués par un fournisseur tiers **ne sont pas considérés comme des augmentations de prix et ne vous donnent pas le droit de résilier le Contrat. GoMo est autorisé à ajuster ses prix, redevances, frais, y compris les frais d'abonnement, à l'inflation** une fois par année calendaire. L'inflation est déterminée en référence à l'indice suisse des Prix à la Consommation (IPC) publié par l'Office fédéral de la statistique (base décembre 2020 = 100 points) et peut être arrondi au CHF supérieur. L'indice de départ est l'IPC du 1er novembre 2023 et pour les ajustements ultérieurs l'IPC au moment du dernier ajustement à l'IPC selon cette section. Si GoMo ne fait pas usage d'une adaptation de l'IPC au cours d'une année ou ne le fait que partiellement sur certains Services au cours d'une année, il

ne renonce pas à le faire les années suivantes, respectivement sur les autres Services. **De tels ajustements de prix ne vous donnent pas le droit de résilier le(s) Service(s) affecté(s) ou le Contrat.** Toute demande émise par vous de modifier les Services ou vos modifications manuscrites du Contrat n'ont aucun effet juridique sauf approbation écrite de GoMo. Vous reconnaissez que, si la portabilité de votre numéro à GoMo échoue pour des raisons qui ne sont pas imputables à GoMo, le Contrat demeure valable avec le numéro de téléphone provisoire qui vous a été attribué. Dans ce cas, vous êtes débiteur des frais d'abonnement et d'utilisation contractuellement convenus ou alternativement des frais de résiliation anticipée.

Cession : toute cession des droits et obligations résultant du Contrat ou des Service(s) à des tiers est soumise à l'approbation préalable écrite de GoMo. GoMo a le droit de céder le Contrat ou une partie de celui-ci à des tiers et/ou de céder à ces tiers la responsabilité de fournir le(s) Service(s) ou une partie de ceux-ci.

11. Droit applicable et for

Le Contrat est soumis au droit suisse. **Le for est Lausanne ou Zurich**, ou de votre domicile.

Renens, novembre 2023