MaxiConnect
Restez connecté

CONDITIONS GÉNÉRALES

Champ d'application
Ces conditions générales s'appliquent aux relations entre les clients et MaxiNetwork Sàrl, (ci-après : « MaxiConnect »). Elles s'appliquent aux services et produits - payants ou gratuits, dans la mesure où ils sont déclarés applicables et aucune réglementation écrite divergente n'a été conclue.

Services de MaxiConnect

1. **Offres et validité**

MaxiConnect propose des services de toutes sortes dans les domaines de l'Internet, des réseaux et des télécommunications et fournit ses services dans le cadre du contrat respectif et des ressources opérationnelles disponibles. MaxiConnect se réserve le droit d'ajuster les services en cas de besoin ou pour des raisons importantes. MaxiConnect se réserve le droit d'ajuster les prix, ses services, les conditions particulières et les conditions d'offre. Si MaxiConnect augmente les prix de manière à entraîner une charge globale plus élevée pour le client ou modifie de manière significative un service utilisé par le client au détriment du client, celui-ci peut résilier le service concerné sans conséquences financières avant l'entrée en vigueur du changement à cette date. S'il ne le fait pas, il accepte les changements. Les ajustements de prix en raison de la modification des taux de taxes (par exemple, l'augmentation de la TVA) ainsi que les augmentations de prix des fournisseurs tiers (en particulier pour les services à valeur ajoutée) ne sont pas considérés comme des augmentations de prix et ne donnent pas droit à une résiliation. Si MaxiConnect réduit les prix, elle peut également ajuster les remises accordées avant la réduction de prix.

2. **Interruptions et perturbations**

MaxiConnect s'efforce d'assurer une haute disponibilité de ses services. Cependant, elle ne peut garantir un fonctionnement sans interruption et sans perturbation de son infrastructure et de ses services. Dans la mesure du possible, MaxiConnect informe en temps utile des interruptions de service nécessaires pour remédier aux perturbations, pour les travaux de maintenance, l'introduction de nouveautés, etc.

3. **Partenaires de coopération**

Pour exécuter le contrat, MaxiConnect peut faire appel à des fournisseurs tiers et/ou des sous-traitants.

4. **Infrastructure et services**

Les clients n'ont aucun droit à une configuration particulière de l'infrastructure de MaxiConnect ou au maintien des services accessibles via celle-ci. MaxiConnect a le droit, à tout moment et avec un préavis raisonnable, de cesser la prestation d'un service sans indemnité.

Début du contrat / Durée / Résiliation

1. **Conclusion du contrat**

L'enregistrement chez MaxiConnect se fait par écrit ou électroniquement sur des formulaires d'inscription standardisés ou également par téléphone. Le client reconnaît, en faisant une demande de contrat avec MaxiConnect, les présentes conditions générales de MaxiConnect et s'engage à fournir des informations véridiques. La relation contractuelle commence conformément aux dispositions correspondantes dans les différents formulaires de commande ou documents contractuels spécifiques.

2. **Durée du contrat et résiliation**

La durée minimale, le délai de résiliation et la date de résiliation sont généralement réglés dans le contrat individuel ou sur les formulaires de commande de manière visible pour le client. En l'absence de dispositions contraires, les dispositions suivantes s'appliquent :

- Les contrats sont sans durée minimum d'engagement.
- Les abonnements et services peuvent être résiliés à tout moment, sans préavis, avec effet immédiat.
- Toutefois, en cas de résiliation dans les 6 premiers mois suivant le début du contrat, les frais d'activation initialement offerts seront facturés.

3. **Frais en dehors de la durée contractuelle**

En cas de résiliation par le client avant la mise en service du service, le client doit à MaxiConnect tous les frais encourus dans ce cadre.

4. **Politique d'utilisation équitable et acceptable**

Si l'utilisation diffère considérablement de l'usage habituel, ou s'il existe des signes d'un comportement illégal ou contraire au contrat, MaxiConnect peut demander au client de se conformer aux usages légaux et contractuels, modifier, restreindre ou suspendre sans préavis la prestation de services, résilier le contrat sans délai et sans indemnité, et demander des dommages-intérêts ainsi que l'exonération des réclamations de tiers. La même règle s'applique en cas de fausses informations fournies par le client lors de la conclusion du contrat ou de la commande.

Responsabilité

1. **Responsabilité**

Pour les dommages liés à nos services, nous ne sommes responsables qu'en cas de violation intentionnelle ou de négligence grave de notre part. La responsabilité de MaxiConnect pour les dommages indirects, le manque à gagner, les pertes de données, les dommages résultant de téléchargements est – dans la mesure permise par la loi – exclue. Elle n'est également pas responsable des dommages résultant d'une utilisation illégale ou contraire au contrat de ses services.

2. **Exclusion de responsabilité**

MaxiConnect n'est pas responsable si la prestation est temporairement interrompue, restreinte en totalité ou en partie, ou impossible en raison de force majeure. Les cas de force majeure incluent notamment les pannes de courant et la présence de logiciels malveillants (par exemple, infection par des virus).

Obligations et droits du client

1. **Utilisation conforme à la loi et au contrat**

Les services sont destinés exclusivement à une utilisation privée habituelle pour les clients privés et à une utilisation professionnelle habituelle pour les clients professionnels. Ils ne peuvent être utilisés pour des applications spéciales ou pour la fourniture de services de télécommunication qu'avec l'accord écrit de MaxiConnect.

Le client est responsable de l'utilisation conforme à la loi et au contrat des services fournis par MaxiConnect. Sont notamment considérées comme illégales ou contraires au contrat :

- Publicité de masse déloyale (spam)
- Harcèlement ou perturbation de tiers

- Obstruction de tiers dans l'utilisation des services de télécommunication
- Intrusion et tentatives d'intrusion dans des systèmes étrangers (hacking)
- Espionnage d'autres utilisateurs d'Internet ou de leurs données
- Attaques frauduleuses (phishing)
- Dommages ou mise en danger de l'infrastructure de télécommunication ou des appareils de tiers par des logiciels malveillants
- Transmission ou mise à disposition de contenus illégaux

En cas de signes d'une utilisation illégale ou contraire au contrat, le client est tenu de fournir à MaxiConnect des informations sur l'utilisation.

2. **Responsabilité pour le contenu**

Le client est responsable du contenu des informations (langue, données sous toute forme) qu'il transmet ou traite par MaxiConnect ou qu'il rend accessibles à des tiers.

3. **Responsabilité pour l'utilisation des connexions**

Le client est responsable de toute utilisation de ses connexions, y compris par des tiers. Il doit notamment payer tous les montants facturés suite à l'utilisation des services fournis par MaxiConnect. Cela s'applique également aux biens ou services commandés ou achetés via ses connexions. Si le client met les services fournis par MaxiConnect à disposition de mineurs, il est responsable du respect des réglementations sur la protection des mineurs.

4. **Mots de passe et codes d'accès**

Le client est tenu de garder les mots de passe, codes d'identification, données de connexion, etc., en sécurité et de ne les rendre accessibles à personne.

5. **Matériel et logiciels des clients**

Le client est responsable de ses propres composants matériels et logiciels (y compris les programmes et la configuration du PC). MaxiConnect ne peut garantir que l'accès à Internet fonctionne correctement sur tous les appareils. En cas de perturbations nécessitant des mesures sur le site du client et ne pouvant être résolues autrement, le client est tenu d'adapter son installation à ses propres frais ou de cesser l'exploitation. Sinon, MaxiConnect est en droit de désactiver la connexion.

6. **Équipements appartenant à MaxiConnect**

Si MaxiConnect met à disposition un équipement en location ou en prêt, celui-ci reste la propriété de MaxiConnect pendant toute la durée de l'utilisation. La constitution de droits de gage et de rétention au profit de tiers est expressément exclue. En cas de saisie, rétention ou saisie conservatoire, le client est tenu d'informer immédiatement MaxiConnect et de signaler la propriété de MaxiConnect à l'office compétent des poursuites ou au tribunal de faillite. À la fin de l'utilisation du service, le client est tenu de renvoyer l'équipement en bon état et dans le délai fixé par MaxiConnect. S'il ne respecte pas cette obligation, MaxiConnect se réserve le droit de facturer l'équipement non retourné.

7. **Exploitation sécurisée / Mesures de protection**

Le client protège son infrastructure et ses données contre les accès non autorisés par des tiers. Il prend en fonction de l'état de la technique des mesures pour empêcher que son infrastructure soit utilisée pour la diffusion de contenus illégaux ou autrement nuisibles (notamment publicité de masse déloyale (spam), messages frauduleux (phishing), sites Internet frauduleux (par exemple, pages de connexion falsifiées), logiciels malveillants (virus, chevaux de Troie, vers, etc.)). Si un appareil du client endommage ou met en danger un service, un tiers ou les installations de MaxiConnect ou de tiers, ou si le client utilise des appareils non autorisés, MaxiConnect peut suspendre sans préavis la prestation de services, déconnecter l'appareil du client du réseau de télécommunication et demander des dommages-intérêts.

8. **Maintenance à distance**

MaxiConnect est autorisé à accéder à l'infrastructure utilisée pour la fourniture du service via le réseau de télécommunication afin de la configurer, la maintenir ou l'optimiser ou l'étendre, et à consulter, modifier, mettre à jour ou supprimer les données techniques ou logiciels présents.

Droits d'utilisation des logiciels, produits et services gérés par MaxiConnect

1. **Réglementation générale**

Sauf accord contraire explicite, la réglementation suivante s'applique aux droits d'utilisation des logiciels, produits et services concernant les services gérés par MaxiConnect : le client se voit accorder un droit d'utilisation non exclusif, illimité dans le temps et non transférable des logiciels ainsi que des marques de produits ou de services pour son usage interne propre. Des réglementations complémentaires sur l'utilisation des logiciels sont incluses. Le logiciel ne peut être rendu accessible à des tiers. Pour les produits standard de tiers, leurs conditions de licence s'appliquent dans la mesure où elles contiennent des restrictions supplémentaires. La remise du code source n'est effectuée que si cela est expressément convenu.

2. **Réglementations divergentes**

S'il est convenu, contrairement à l'article 1 ci-dessus, que les droits d'utilisation des logiciels peuvent être transférés à des tiers, toutes les copies doivent porter la mention originale du droit d'auteur ainsi que toutes les autres mentions de protection.

3. **Violations des droits de propriété**

Si des réclamations pour violation de droits de propriété sont faites en rapport avec l'objet du contrat (développement de logiciels ou réalisation d'autres projets), le client est tenu de notifier MaxiConnect par écrit dans les 5 jours calendaires. Le client ne doit prendre aucune mesure judiciaire sans l'accord préalable de MaxiConnect et doit laisser à MaxiConnect, sur demande, la défense contre de telles réclamations, y compris la conduite du procès et la conclusion éventuelle d'un règlement.

4. **Mesures particulières**

Si l'utilisation de l'objet du contrat par le client ou une partie de celui-ci est interdite par une décision judiciaire ou si, selon l'avis de MaxiConnect, une plainte pour violation de droits de propriété menace, MaxiConnect a le choix entre les mesures suivantes :

- Modifier l'objet du contrat de manière à ce qu'il ne viole plus les droits de propriété ;
- Accorder au client le droit de continuer à utiliser l'objet du contrat ;
- Remplacer l'objet du contrat par un objet équivalent ne violant pas les droits de propriété et correspondant aux exigences du client ou équivalent à l'objet remplacé ;
- Reprendre l'objet du contrat et rembourser au client la rémunération payée, déduction faite d'un montant raisonnable pour l'utilisation et la dépréciation.

5. **Clause d'exclusion**

L'obligation susmentionnée ne s'applique pas aux objets du contrat pour lesquels la violation des droits de propriété est basée sur un concept provenant du client ou sur le fait que

l'objet du contrat a été modifié par le client ou utilisé avec des objets non fournis par MaxiConnect.

Correction des perturbations

1. **Support technique**

MaxiConnect fournit un support par téléphone ou par e-mail pour aider ses clients avec des questions techniques relatives à la manipulation et à l'installation des services offerts. Les coûts et les heures d'ouverture de ce service sont publiés sur la plateforme correspondante et peuvent être demandés à MaxiConnect pendant les heures de bureau habituelles. MaxiConnect ne prend pas en charge les coûts de support fournis par des tiers.

2. **Correction des perturbations**

MaxiConnect corrige les perturbations qui sont dans son domaine de responsabilité dans un délai raisonnable pendant les heures de fonctionnement. MaxiConnect a le droit d'interrompre ou de restreindre le service afin de corriger les perturbations, d'effectuer des travaux de maintenance, d'introduire de nouvelles technologies, etc.
Si un client demande la correction de perturbations qui, selon l'enquête effectuée à la demande de MaxiConnect, sont dues à des défauts de l'équipement utilisé par le client ou à des erreurs de manipulation, le client supporte les coûts encourus.

3. **Hacking intentionnel**

Si une attaque de hacking par un utilisateur d'un accès Internet de MaxiConnect est prouvée, MaxiConnect se réserve le droit de désactiver l'accès Internet sans préavis. En outre, le client concerné sera exclu pour une durée indéterminée de tous les services et prestations de MaxiConnect. MaxiConnect se réserve également le droit d'engager des poursuites civiles et/ou pénales contre l'utilisateur concerné.

Protection des données

1. **Traitement des données des clients**

Lors du traitement des données, MaxiConnect respecte la législation en vigueur, notamment le droit des télécommunications et la protection des données. MaxiConnect ne collecte, enregistre et traite que les données nécessaires à la prestation des services, à la gestion et au maintien de la relation client, notamment pour garantir une haute qualité de service, la sécurité de l'exploitation et de l'infrastructure, ainsi que pour la facturation.

MaxiConnect peut traiter les données à des fins de marketing, notamment pour la conception et le développement de ses services en fonction des besoins et pour des offres sur mesure. Le client peut limiter ou interdire l'utilisation de ses données à des fins de marketing.

2. **Vérification de solvabilité et recouvrement de créances**

Le client accepte que MaxiConnect puisse obtenir des informations le concernant dans le cadre de la conclusion et de la gestion du contrat. MaxiConnect est également autorisée à transmettre les données des clients à des tiers à des fins de recouvrement de créances.

Facturation / Conditions de paiement

1. **Facturation et conditions de paiement**

La facturation est effectuée selon les conditions convenues dans le contrat correspondant. La facturation est basée sur les prix convenus (contrat ou liste de prix générale). MaxiConnect établit les factures sur la base de ses enregistrements. Une liste des frais additionnels est mise en ligne sur le site de MaxiConnect.

2. **Délais de paiement**

Les délais de paiement sont déterminés par le contrat avec MaxiConnect. Après l'expiration du délai de paiement, le client est automatiquement en défaut sans mise en demeure. MaxiConnect peut, dans la mesure permise par la loi, interrompre la prestation de services pour tous les services, prendre d'autres mesures pour prévenir des dommages croissants et/ou résilier le contrat sans délai et sans indemnité. Le client supporte tous les frais encourus par MaxiConnect en raison du défaut de paiement. MaxiConnect peut facturer un intérêt de retard de 5% et des frais de rappel de CHF 30.- par rappel. Des frais de traitement de CHF 50.- peuvent être facturés pour la réactivation.

3. **Trop-perçu**

Les montants payés en trop seront remboursés à la demande du client. MaxiConnect peut facturer des frais de traitement de CHF 20.-. Sans demande explicite de remboursement, MaxiConnect est autorisée à retenir les montants payés en trop et à les créditer au client comme paiement anticipé de créances futures. Le client n'a pas droit à des intérêts sur le paiement anticipé.

4. **Frais en cas de retard de paiement**

En cas de retard de paiement et après avoir effectué au minimum 2 rappels écrits, le dossier sera transmis à notre agence externe de recouvrement, qui appliquera des frais de traitement qui seront exigibles selon www.fairpay.ch

Modification des Conditions Générales (CG)

1. **Ajustements**

MaxiConnect se réserve le droit d'ajuster les CG à tout moment. MaxiConnect informe les clients de manière appropriée à l'avance des modifications des CG. Si les modifications sont défavorables au client, celui-ci peut résilier le contrat avec MaxiConnect sans conséquences financières avant l'entrée en vigueur de la modification à cette date. S'il ne le fait pas, il accepte les modifications. La version contraignante des CG est publiée sur Internet à l'adresse www.maxiconnect.ch.

Nullité partielle

1. **Validité**

Si une ou plusieurs dispositions de ces conditions générales sont déclarées nulles ou invalides, cela n'affecte pas les autres dispositions ; celles-ci restent inchangées et conservent leur validité. Les dispositions nulles sont remplacées par des dispositions légales équivalentes autant que possible sur le plan économique.

2. **Version applicable**

En cas de divergences entre les différentes versions linguistiques des CG, la version française prévaut.

For et droit applicable

Le contrat est soumis au droit suisse. Le for juridique est Estavayer-le-Lac.

Mai 2025
MaxiNetwork Sàrl