

1. Généralités

Les «Conditions générales de vente des prestations de Dukiwi SA» («CGV») sont valables pour autant qu'il n'existe aucune réglementation divergente applicable à une prestation particulière ou un groupe de clients particulier.

2. Prestations de Dukiwi

2.1. Généralités

Les brochures actualisées, les conditions d'offre ainsi que le site Web de Dukiwi fournissent des renseignements sur l'étendue et les conditions d'utilisation spécifiques des diverses prestations (services et services supplémentaires) de Dukiwi SA («Dukiwi»). Pour assurer ses prestations, Dukiwi peut faire appel à des tiers. Dukiwi est habilitée à suspendre en tout temps et sans indemnisation la fourniture d'une prestation, moyennant une annonce préalable appropriée.

2.2. Entretien

Dukiwi assure l'entretien de son infrastructure. Elle répare dans un délai raisonnable les perturbations, qui sont dans son domaine d'influence, pendant les périodes de services. Des frais peuvent être facturés au client lorsque Dukiwi est mise à contribution pour des perturbations dont les causes ne sont pas imputables à son infrastructure. Dukiwi est autorisée à interrompre ou à limiter l'exploitation de cette infrastructure à des fins de dépannage, travaux de maintenance, implémentation de nouvelles technologies, etc.

3. Prestations du client

3.1. Paiement

Le client est responsable du paiement dans les délais fixés correspondant aux prestations réalisées.

3.2. Mots de passe, etc.

Le client est tenu de conserver en sécurité ses mots de passe, ses codes d'identification, ses données login, ses codes d'accès, etc. et de les rendre inaccessibles à des tiers.

3.3. Données client, adresse e-mail

Le client s'engage à informer Dukiwi sur ses adresses e-mail, contractuelle et de facturation actuelles. Dukiwi peut envoyer au client, de manière juridiquement valable, des informations pertinentes dans le cadre du contrat (p. ex. factures, rappels, modifications de produits ou des CGV, informations d'exploitation telles que travaux de maintenance, etc.) par la poste, à la dernière adresse e-mail que ce dernier lui a fournie ou par tout autre canal de communication électronique.

3.4. Publicité

Le client accepte que Dukiwi lui envoie de la publicité sur les offres de Dukiwi, des sociétés du groupe Dukiwi et des partenaires commerciaux de Dukiwi. De plus amples informations peuvent être consultées dans les dispositions relatives à la protection des données (www.dukiwi.ch/privacypolicy). Le client dispose à tout moment d'une possibilité simple et gratuite (par ex. par retour de mail ou en ligne sur le site www.dukiwi.com) de révoquer son consentement ou de le limiter à certains canaux de contact.

3.5. Utilisation conforme à la loi et au contrat

Les prestations sont prévues exclusivement pour une utilisation usuelle. Elles ne peuvent être employées pour des utilisations spéciales ou pour proposer des services de télécommunications que sur autorisation écrite de Dukiwi. Le client est responsable d'une utilisation des prestations conforme à la loi et au contrat. Sont notamment considérés comme contraires à la loi ou au contrat, les faits suivants:

- > Publicité de masse déloyale (spams)
- > Harcèlement et dérangement de tiers
- > Obstacle à l'utilisation des services de télécommunications par des tiers
- > Hacking (tentatives d'intrusion, etc.), espionnage des autres utilisateurs d'Internet ou récupération de leurs données ainsi que les agressions par falsification (phishing)
- > Causer des dommages ou mettre en danger l'infrastructure de télécommunications ou les appareils de tiers par des logiciels causant des dommages
- > Transmettre ou fournir l'accès à des contenus illicites

S'il existe des signes d'une utilisation non conforme à la loi ou au contrat, il incombe au client de renseigner Dukiwi sur cette utilisation.

3.6. Responsabilité quant au contenu

Le client est responsable du contenu des informations (langue, données sous toutes les formes) qu'il fait transmettre ou exploiter par Dukiwi ou qu'il rend éventuellement accessible à des tiers.

4. Installations chez le client/terminaux

4.1. Généralités

Le client réalise, entretient et démonte (en fin de contrat) sans retard et à ses frais l'infrastructure nécessaire (appareils, matériel, logiciels, etc.). L'utilisation des prestations suppose, de la part du client, l'emploi

d'appareils adaptés, partiellement prédéfinis par Dukiwi. Le client est lui-même responsable de l'acquisition, de l'installation, du fonctionnement et de la conformité légale de son infrastructure. Dukiwi ne garantit pas la protection de l'investissement du client.

4.2. Télémaintenance

Dukiwi est en droit d'intervenir sur l'infrastructure servant à fournir les prestations par le biais du réseau internet et par VPN, afin d'effectuer des travaux de configuration, maintenance, optimisation ou diversification de ses prestations. Pour ce faire, elle peut accéder à des données techniques ou des logiciels, les modifier, les actualiser ou les effacer. Dans le cadre de la télémaintenance, Dukiwi peut accéder aux données client présentant un rapport direct avec la configuration de l'appareil et la fourniture des prestations. Dukiwi n'est pas responsable d'éventuels dommages occasionnés à l'infrastructure du client suite à la télémaintenance, tant qu'il n'a pas été démontré que ces dommages ont été causés par la télémaintenance de Dukiwi.

4.3. Mesures de protection

Il incombe au client de protéger son infrastructure et ses données des accès non autorisés de la part de tiers. Il prend les mesures nécessaires – selon le niveau actuel de la technique – pour empêcher que son infrastructure ne soit utilisée pour la propagation de contenus illicites ou nuisibles de quelque façon que ce soit, (en particulier, la publicité illicite de masse (les spams), les informations mensongères (mails/SMS de hameçonnage) ou des pages Internet trompeuses (p. ex. pages de connexion falsifiées), les logiciels malveillants (virus, chevaux de Troie, vers, etc.). Si un appareil appartenant au client cause des dommages ou met en danger une prestation, un tiers ou les installations de Dukiwi ou d'autrui, ou lorsque le client utilise des appareils non autorisés, Dukiwi est en droit de cesser la fourniture de ses prestations sans préavis et sans aucun dédommagement, de déconnecter l'appareil du client du réseau de Dukiwi et d'exiger des dommages et intérêts.

4.4. Appareils appartenant à Dukiwi

Au terme de son utilisation, le client est tenu de renvoyer à Dukiwi les appareils mis à disposition en location ou en prêt en parfait état de marche et dans les délais fixés par Dukiwi, sauf si une clause particulière leur permet de garder l'appareil au-delà de la période de contrat minimale. Si le client ne remplit pas cette obligation, Dukiwi se réserve le droit de facturer l'appareil non renvoyé.

5. Prix

5.1. Généralités

Les prix et redevances (p. ex. frais de traitement et de service) actuellement en vigueur et publiés sur le site www.dukiwi.ch font foi. Dukiwi peut annoncer des prix et redevances immédiatement avant l'utilisation d'une prestation particulière.

5.2. Début de l'obligation de paiement

En règle générale, l'obligation de paiement débute avec la mise en service des prestations.

6. Abus

Lorsque l'utilisation s'écarte considérablement d'une utilisation usuelle (voir la rubrique 3), ou lorsqu'il y a des signes d'un comportement contraire à la loi ou au contrat, Dukiwi est en droit d'exiger du client une utilisation conforme à la loi et au contrat, de modifier, limiter ou interrompre la prestation sans préavis et sans dommages et intérêts, de résilier le contrat sans préavis et sans dédommagement, et le cas échéant, de demander des dommages et intérêts, ainsi que la prise en compte des exigences émanant de tiers. Cela s'applique également si le client fournit des indications erronées ou incomplètes lors de la signature du contrat ou de la commande.

7. Etablissement des factures et conditions de paiement

7.1. Généralités

Dukiwi établit les factures sur la base de ses enregistrements. Dukiwi peut regrouper plusieurs factures du client et encaisser de petits montants facturés avec une facture ultérieure. Le montant de la facture doit être acquitté au plus tard à la date d'échéance figurant sur cette dernière. Si aucune date d'échéance n'est indiquée, celle-ci se calcule en comptant 30 jours à partir de la date d'établissement de la facture. Le client peut émettre des réclamations sur les redevances d'utilisation dans les six mois suivant l'utilisation contestée. Au-delà de ce délai, ces redevances sont considérées comme acceptées. Si les réclamations ne concernent qu'un montant partiel de la facture, Dukiwi peut alors exiger que la partie de la facture non concernée par la réclamation soit payée dans les délais. Avec la fin du contrat, tous les montants encore dus, (c.-à-d. également les redevances d'abonnement jusqu'à l'échéance d'un contrat encore en cours que ce soit dans le cadre d'une durée minimale du service ou d'une durée de renouvellement) deviennent exigibles. Chaque partie a le droit de présenter des créances incontestées pour compensation.

7.2. Retard de paiement

Si le client n'a pas intégralement payé sa facture à la date d'échéance ou s'il n'a pas fait opposition par écrit et de manière justifiée à cette facture, il est alors considéré comme étant en retard de paiement et Dukiwi peut alors, autant que la loi le permet, interrompre la fourniture de toutes les prestations de services, prendre d'autres mesures pour éviter toute aggravation du préjudice et/ou résilier le contrat sans préavis et sans dédommagement. Le client prend à sa charge la totalité des frais qui sont supportés par Dukiwi du fait du retard de paiement. En particulier le client est redevable à Dukiwi d'un intérêt de retard d'un montant de 5 % ainsi que des frais de rappel d'un montant de CHF 20.- par rappel. Dukiwi peut à tout moment faire appel à des tiers pour l'encaissement. A cet égard, le client doit payer des redevances minimales directement au tiers impliqué et le dédommager en outre pour son temps et ses dépenses individuelles consacrés à l'encaissement.

7.3. Dépôt de garantie

Lorsque Dukiwi a des doutes concernant le respect des conditions de paiement conformément au contrat ou lorsque le recouvrement des prestations s'avère difficile, Dukiwi peut exiger le paiement par avance ou le paiement d'une garantie. Si le client n'assure pas ces paiements, Dukiwi peut alors prendre les mêmes mesures que celles appliquées pour les retards de paiement. Les garanties sous forme de réserve au comptant sont rémunérées sur la base du taux d'intérêt des comptes épargne. Dukiwi peut compenser toutes les créances à l'encontre du client avec les garanties ainsi déposées. Forte augmentation des redevances d'utilisation Si les redevances d'utilisation du client augmentent fortement, Dukiwi est en droit d'en informer le client, mais n'est pas obligé de le faire. En cas de doute concernant un abus ou concernant la volonté ou la capacité de paiement du client, Dukiwi peut bloquer toutes les prestations ou exiger un dépôt de garantie.

8. Propriété intellectuelle

Pour la durée du contrat le client obtient un droit non transférable et non exclusif pour l'utilisation et l'exploitation des prestations et des produits. Le contenu et l'étendue de ce droit découlent des documents contractuels. Dukiwi – ou les tiers autorisés – conserve tous les droits de propriété intellectuelle existants ou résultants de l'exécution du contrat relatifs à ses services et à ses produits. Si le client enfreint les droits en matière de propriété intellectuelle des tiers et si Dukiwi est mise en cause, le client doit alors dégager Dukiwi de toute responsabilité.

9. Limitations d'utilisation/Garantie

9.1. Interruptions

Dukiwi s'efforce d'assurer une grande disponibilité quant à ses prestations. Dukiwi ne peut cependant pas assurer la garantie d'un fonctionnement sans interruption et sans dérangement de son infrastructure et de ses prestations de services.

9.2. Réseaux et services de tiers

En ce qui concerne la transmission des données par des raccordements à réseaux de tiers ou avec une connexion à des réseaux tiers, il n'y a pas de garantie ou d'assurance quant à la disponibilité, à la qualité, au fonctionnement ou à l'assistance.

9.3. Utilisation de services de chiffrement ou d'anonymisation

Si le client recourt à des services de chiffrement ou d'anonymisation pour la transmission de données (par ex. VPN, Private Relay, DNS privé) ou s'il utilise une infrastructure avec les réglages correspondants, il en accepte les éventuels inconvénients, notamment

> le fait que cela peut empêcher ou entraver la fourniture des prestations par Dukiwi

> obligation de payer des prestations qui sont normalement proposées gratuitement

> la restriction des moyens de lutte contre les abus (voir section suivante)

9.4. Risques encourus lors de l'utilisation des prestations; mesures prises par Dukiwi

Dukiwi prend toutes les précautions pour protéger son réseau des intrusions des tiers. Elle ne peut cependant pas offrir l'assurance que

> l'infrastructure du réseau est intégralement protégée par rapport aux accès non autorisés ou aux écoutes non autorisées

> le spamming, les logiciels nuisibles, les spyware, les hacker ou les attaques par hameçonnage, etc. n'entravent pas l'utilisation de la prestation, ne détériorent pas l'infrastructure du client (p. ex. les terminaux, les PC) ou ne lui causent pas des dommages d'une quelconque manière.

Dukiwi est en droit de contrôler les appareils connectés au réseau sur le défaut de sécurité, de mettre en place des filtres et de prendre d'autres mesures afin de protéger l'infrastructure de Dukiwi, celle du client et celle de tiers par rapport à des contenus ou des logiciels illicites ou nuisibles d'une quelconque manière.

9.5. Contenus

Dukiwi ne peut assumer aucune responsabilité en ce qui concerne

- > les contenus que le client se fait transmettre ou qu'il fait exploiter par Dukiwi ou qu'il rend accessible à des tiers
- > les contenus que le client obtient au travers des réseaux de télécommunications.

> l'exactitude, l'intégralité, l'actualisation, la légitimité ou l'utilité, l'accessibilité ainsi que la mise à disposition dans les délais des informations qui ont été générées par des tiers, qui sont consultables par des tiers ou qui ont été rendues accessibles grâce aux prestations de Dukiwi.

9.6. Déménagement

En cas de déménagement du client, les frais d'installation du matériel incombent au client. Dukiwi se réserve le droit de facturer les prestations fournies.

10. Responsabilité de Dukiwi

10.1. Dispositions générales de responsabilité

En cas de violation du contrat, Dukiwi est responsable des dommages prouvés à moins qu'elle ne démontre qu'elle n'a pas commis de faute. Dukiwi ne répond pas des dommages causés par négligence légère. Néanmoins elle rembourse les dommages matériels et les dommages pécuniaires pour chaque événement dommageable jusqu'à une contre-valeur équivalente au montant des prestations de la dernière année de contrat, mais avec un maximum à concurrence de 50'000 CHF. Dans tous les cas et autant que la loi le permet, la responsabilité de Dukiwi est exclue en cas de dommages subséquents, du gain manqué, de perte de données, de dommages consécutifs à des téléchargements. La société n'est pas non plus responsable des dommages causés à la suite d'une utilisation illicite ou non contractuelle de ses prestations.

10.2. Cas de force majeure

Dukiwi n'assume pas non plus de responsabilité lorsque la réalisation de ses prestations est temporairement interrompue, totalement ou partiellement restreinte ou impossible par suite de cas de force majeure. Sont en particulier également considérés comme cas de force majeure les pannes d'électricité et l'apparition de logiciels nuisibles (p. ex. invasion par des virus).

10.3. Acquisition de marchandises ou de prestations de tiers

Lorsque le client utilise ses raccordements pour l'acquisition de marchandises ou de prestations de tiers et dans la mesure où rien d'autre n'a été spécifié

explicitement par contrat, Dukiwi n'est pas partenaire au contrat, que ce soit pour les marchandises ou les prestations. Dukiwi n'assume aucune responsabilité ou aucune garantie pour des commandes de ce genre ou pour l'acquisition de prestations ou de marchandises, même dans les cas où Dukiwi effectue l'encaissement des sommes dues à des tiers.

11. Durée et résiliation

11.1. Généralités

La durée du contrat est illimitée. Une résiliation du contrat est possible lorsqu'il n'y a plus de durée minimale ou de renouvellement à respecter pour les services. Les résiliations doivent être effectuées par écrit ou par téléphone auprès de Dukiwi, sauf si Dukiwi décide d'accepter une autre forme de résiliation à titre exceptionnel. Dans la mesure où rien d'autre n'a été prévu par contrat, chacune des parties peut résilier par écrit une prestation de service en respectant un **préavis de résiliation de 2 mois** à fin du mois.

11.2. Durée minimale du service et durée de renouvellement

Des durées minimales et durées de renouvellement d'utilisation de certaines prestations peuvent figurer dans d'autres documents contractuels. Des modifications du paquet de prestations sur demande du client sont impossibles durant cette période ou uniquement aux conditions financières définies par Dukiwi.

Une résiliation sans frais est possible pour la fin d'un mois, moyennant un délai de résiliation de deux mois, la première fois au plus tôt pour la fin de la durée minimale du service ou de la durée de renouvellement.

Si le client résilie un service pendant la durée minimale ou la durée de renouvellement («prématurément») ou si Dukiwi en résilie un prématurément pour des raisons figurant au chiffre 6 ou pour retard de paiement, le client reste redevable des frais résiduels jusqu'à l'échéance desdites durées minimales ou de renouvellement.

Sont déterminants pour le calcul des frais résiduels la durée restante et les frais d'abonnement standard sans remise. Toutes réglementations divergentes demeurent réservées.

Si Dukiwi dénonce prématurément le contrat mais pour aucune des raisons citées au chiffre 6 et en l'absence de retard de paiement, le client n'est redevable d'aucuns frais résiduels.

12. Modifications

12.1. Modifications des tarifs et des prestations de services

Dukiwi se réserve le droit d'adapter à tout moment ses tarifs, ses prestations de services, les conditions particulières et les conditions de l'offre. Les modifications sont portées à la connaissance du client par Dukiwi d'une manière appropriée (p. ex. sur la facture ou par e-mail). Si Dukiwi augmente ses tarifs de manière à occasionner une charge globale plus élevée pour le client ou si Dukiwi modifie une prestation de service contractée par le client au préjudice important de ce dernier, elle en informe le client en temps voulu et à l'avance et celui-ci peut, à compter de cette date, résilier prématurément la prestation en question (p. ex. celle-ci uniquement en cas d'options, mais pas la prestation sous-jacente) jusqu'au moment de l'entrée en vigueur de la modification et sans conséquence financière pour lui. Si le client n'effectue pas cette démarche, il accepte les modifications. Si Dukiwi baisse ses tarifs, la société est autorisée simultanément à ajuster les rabais consentis, le cas échéant, avant la baisse des tarifs.

12.2. Hausse des taux de prélèvements, augmentation des tarifs des tiers, adaptation au renchérissement

Des ajustements tarifaires par suite de la modification des taux de prélèvements (p. ex. augmentation de la taxe sur la valeur ajoutée) ainsi que les augmentations des tarifs des opérateurs tiers (en particulier dans le cas de services à valeur ajoutée) ne sont pas considérés comme des augmentations de tarifs et n'autorisent pas une résiliation. Dukiwi est en droit d'adapter les tarifs au renchérissement sans que le client ne dispose pour cela d'un droit de résiliation extraordinaire ou anticipé. Le renchérissement est calculé d'après l'indice suisse des prix à la consommation (IPC) de l'Office fédéral de la statistique (base décembre 2020 = 100 points). L'indice initial est le niveau de l'IPC au 1er juin 2023. En cas d'ajustement tarifaire, le nouveau tarif s'élève au maximum à : $\text{Tarif actuel} \times \text{Valeur actuelle de l'indice} / \text{Indice initial}$. Le fait que Dukiwi n'ajuste ses tarifs que pour certaines prestations ne signifie pas qu'elle renonce à une adaptation ultérieure pour les autres prestations. Dukiwi procède au maximum à un ajustement par année civile pour une même prestation. Dukiwi informe à l'avance les clients concernés sur les ajustements tarifaires dus au renchérissement.

12.3. Modification des CGV

Dukiwi se réserve le droit d'adapter ses CGV à tout moment. Dukiwi informe ses clients de manière appropriée (p. ex. sur la facture ou par e-mail) à l'avance

des modifications des CGV. Si les modifications présentent des désavantages pour le client, Dukiwi informe en temps voulu et à l'avance et le client dispose de la possibilité de résilier prématurément son contrat passé avec Dukiwi jusqu'au moment de la mise en place de la modification et sans conséquence financière pour lui. Si le client n'effectue pas cette démarche, les modifications sont réputées acceptées pour toutes les prestations soumises aux présentes CGV que le client acquiert auprès de Dukiwi.

13. Transfert

Le transfert du contrat, des droits ou des obligations issus du contrat nécessite l'accord écrit des deux parties. Dukiwi a le droit d'accepter un changement de partie au contrat, les parties donnant leur accord par voie orale, en ligne ou de manière tacite. Dukiwi peut transférer le présent contrat ou les droits et obligations sans l'autorisation du client à la société Dukiwi SA ou à une autre société, dans la mesure où Dukiwi SA contrôle directement ou indirectement cette entreprise. En outre Dukiwi a le droit de céder des créances découlant du contrat à des tiers sans l'autorisation du client.

14. For et droit applicable

Le contrat est soumis au droit suisse. **Le for est Fribourg.** Les fors impératifs sont réservés (voir notamment art. 32 et 35 CPC concernant les consommateurs).

Novembre 2024